La prévention des risques professionnels dans le secteur de la sécurité privée

(gardiennage et surveillance humaine)

Manuel européen de formation.

europa

CoESS
Confederation of European Security Services

ULB
UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES
Centre de Sociologie de la Santé

Ce manuel a été réalisé grâce au financement de la Communauté européenne par le Centre de Sociologie de la Santé de l'Université Libre de Bruxelles.

Réalisation

Lorenzo Munar Suard, Guy Lebeer (sous la direction de), Centre de Sociologie de la Santé, Université Libre de Bruxelles.

Partenaires du projet

	pour UNI-Europa :	**pour la CoESS :**
Allemagne	Ver.di	B.D.W.S
Belgique	CSC-AS / CG-FGTB/SETCa	APEG - BVBO
Espagne	FEAD-CC.OO / FeS-UGT	APROSER
Irlande	SIPTU	Security Federation Ireland
Italie	FILCAMS-CGIL/FISASCAT-CISL	ASSVIGILANZA
Suède	Svenska Transportarbetareförbundet	ALMEGA

Photos

UNI-Europa et CoESS

Conception graphique

Nathalie da Costa Maya, Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire a.s.b.l.

Remerciements

Nous remercions pour leur attention et leur ouverture, celles et ceux qui nous ont fourni les données, informations, documents, explications d'une réalité complexe : les travailleurs et leurs représentants (les délégués de prévention, les délégués de base et les permanents régionaux/nationaux) ; les employeurs et leurs représentants ; les conseillers de prévention et/ou les responsables de santé et de sécurité au niveau des entreprises.

Nous remercions également les six entreprises qui ont bien voulu s'impliquer dans ce projet :
COBELGUARD (Belgique)
GROUP 4 FALCK (Belgique)
PROSEGUR (Espagne)
SEGURISA (Espagne)
BERGSLAGENS BEVAKNING AB (Suède)
SECURITAS (Suède)

Nous profitons de la circonstance pour souligner ce que ce manuel doit aux publications de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité - France), de l'I.N.S.H.T. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - Espagne), du HSE (Health and Safety Executive - Royaume Uni), de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail et de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail ainsi qu'à tous les documents, brochures et manuels fournis par les entreprises et les syndicats dans le cadre du projet.

Dépôt légal : D/2004/9113/1

Table des matières

LE DIALOGUE SOCIAL 5
INTRODUCTION GÉNÉRALE 5

LA PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL : DROITS ET DEVOIRS 6

LE SECTEUR DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE 10

Un secteur caractérisé par la relation/prestation de service 12
Un secteur de forte concurrence 12
Un secteur caractérisé par la «flexibilité» 13
Un secteur encore trop peu valorisé 13

LES RISQUES ET FACTEURS DE RISQUES DANS LA SÉCURITÉ PRIVÉE 14

1. RISQUES DÉRIVÉS DU CONTEXTE GÉNÉRAL 16
   L'intervention de l'entreprise de sécurité dans l'entreprise cliente 16

2. RISQUES SPÉCIFIQUES À L'ACTIVITÉ DE SÉCURITÉ 17
   A. La violence au travail (agression physique, harcèlement moral et sexuel) 17
   B. Les risques causés par les chiens 21
   C. La manipulation d'armes 22
   D. L'exposition aux rayonnements ionisants 23
   E. Les facteurs de risques liés à l'organisation du travail 24
   F. La charge physique 27
   G. La charge psychosociale 31
   H. Les risques spécifiques aux agents de sécurité féminins 37

3. RISQUES DÉRIVÉS DU POSTE DE TRAVAIL 38
   A. Les risques liés à la sécurité 38
      1. Les risques de chute, glissades et trébuchements 39
      2. Les risques de chocs, heurts et coinçages 40
      3. Les risques d'accidents de circulation routière 41
      4. Les risques d'accidents électriques 42
      5. Les risques d'incendie 43
   B. Les risques liés à l'environnement de travail 44
      1. Les risques physiques 45
         Le bruit 45
         La température, la ventilation et le degré d'humidité inadéquats 46
         La lumière insuffisante ou inadéquate 47
      2. Les risques biologiques 48
      3. Les risques chimiques 49

PREMIERS SECOURS 50

ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DANS LES ENTREPRISES 52

LES DIRECTIVES EUROPÉENNES 56

ADRESSES UTILES 58

Le dialogue social

Introduction générale

Le dialogue social

La prévention des risques professionnels constitue un des points importants dans l'agenda des partenaires sociaux du secteur. Le fait qu'il soit fait fréquemment mention de ce point dans des publications et déclarations communes témoigne de cet intérêt :

«Dans certaines fonctions de la sécurité privée, les risques professionnels sont importants. Les normes minimales en matière de santé et de sécurité pour le personnel de la sécurité privée doivent au moins être appliquées dans toutes les entreprises du secteur afin de garantir la meilleure prévention possible contre les risques professionnels.
Ces normes doivent être régulièrement revues en concertation avec les partenaires sociaux et les autorités compétentes de manière à ce que la santé et la sécurité des agents se trouvent assurées».

Code de conduite et d'éthique pour le secteur de la sécurité privée

La sécurité du personnel
«La prévention des risques professionnels est un des aspects les plus importants de l'organisation du travail dans le secteur de la sécurité privée. La formation est ici essentielle mais aussi la mise au point des techniques et des procédures qui garantissent au maximum la sécurité des travailleurs exposés à des situations dangereuses (…)».

La minimisation des risques
«Tous les travailleurs du secteur doivent recevoir une formation appropriée aux meilleures pratiques dans le domaine de la santé et de la sécurité de manière à diminuer les risques auxquels ils sont exposés et à pouvoir contribuer à la protection des personnes et des biens».

Les enjeux et les résultats du dialogue social européen dans le secteur de la sécurité privée

Les partenaires sociaux du secteur de la sécurité privée au niveau européen ont estimé de toute première importance de pouvoir disposer d'un outil de formation de base à la sécurité et à la santé qui soit commun à tous les pays de l'UE et complémentaire au Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance.

Introduction générale

Ce manuel est le résultat d'une étude à laquelle plusieurs pays européens ont participé. Il est l'aboutissement d'un travail de recherche mené en étroite collaboration avec les partenaires sociaux de la sécurité privée dont le but principal était l'identification des risques professionnels dans le secteur. Ce travail a impliqué l'interrogation des principaux acteurs du secteur : employeurs, travailleurs, délégués de prévention, conseillers de prévention,…
Cette brochure contient des informations indispensables pour connaître les risques que vous courez dans l'exercice de votre métier et les moyens de les prévenir ou de faire face à leurs conséquences.

Cette focalisation sur les risques et les facteurs de risques pourrait donner de la situation du secteur de la sécurité privée une impression négative, en tout cas plus négative qu'elle n'est en réalité. C'est pourquoi, il nous semble utile de préciser que le travail peut être également une source de bien-être ou d'émancipation.

Ce manuel est commun à tous les pays de l'Union Européenne, il se base donc sur les prescriptions minimales contenues dans les lois européennes que l'on appelle «directives» et que tous les pays membres doivent respecter. Ceci signifie que sur certains points les lois de votre pays peuvent prévoir des mesures supplémentaires, mais dans tous les cas les prescriptions présentes dans le manuel doivent être respectées (1).

Dans ce manuel, nous allons parler de l'«agent de sécurité». Ce terme ne recouvre pas la même réalité dans les différents pays de l'Union Européenne. Nous nous baserons ici sur la définition qu'en donne le Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance :

«Toute personne rémunérée pour exécuter une ou plusieurs des fonctions suivantes :

- Prévention ou détection d'intrusion, d'entrée ou d'activité non autorisée, d'acte de vandalisme ou de violation de propriété privée.
- Prévention ou détection de vol, préjudice, malversation, détournement ou recel d'objet, d'argent, de titre, de valeur, de document,…
- Protection des personnes contre les dommages corporels.
- Respect et application des législations, des réglementations, des mesures et pratiques établies pour la lutte contre le crime.
- Signalement et appréhension des contrevenants.
- Rapports sur les incidents et appels».

Ce manuel a été élaboré par le Centre de Sociologie de la Santé (C.S.S.) de l'Université Libre de Bruxelles. Il a été réalisé avec la collaboration et sous la supervision des partenaires du dialogue social du secteur de la sécurité privée (CoESS, employeurs et UNI-Europa, syndicats) et, pour la Commission Européenne, de la Direction Générale Emploi et Affaires Sociales.

1. Pour chacun des points le lecteur trouvera un renvoi aux directives européennes concernées, signalées par ce symbole :

La prévention et la protection au travail

Droits et devoirs

Les atteintes à la santé provoquées par le travail sont lourdes de conséquences en termes de coûts humains et économiques non seulement pour les travailleurs et leurs familles, mais aussi pour les entreprises et pour la société dans son ensemble. Face à ces atteintes, l'Union Européenne a développé un cadre légal afin de prévenir et de promouvoir la santé et la sécurité au travail.

La législation européenne oblige les entreprises à mener une politique sociale centrée sur l'Homme afin d'améliorer le bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail. La pierre angulaire de toutes les exigences en matière de prévention des risques sur les lieux du travail est ce que l'on appelle la directive-cadre. Cette directive sert de référence à toute une série de directives spécifiques couvrant tous les risques ayant trait au domaine de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail. Elle détermine, entre autres, les obligations des employeurs et des travailleurs afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail.

LA PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL : DROITS ET DEVOIRS

— L'EMPLOYEUR

— LES TRAVAILLEURS

— LE CLIENT (LE DONNEUR D'ORDRE)

L'EMPLOYEUR

L'employeur est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail et rien ne peut décharger l'employeur de cette responsabilité.

Dans le cadre de ces responsabilités, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, y compris les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens nécessaires. Il doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

LES OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES EMPLOYEURS

1. **Éviter les risques.**
2. **Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.**
3. **Combattre les risques à la source.**
4. **Adapter le travail à l'homme**
   - Veiller à ce que la conception des postes de travail, l'organisation, les choix de matériel et des produits et les procédures atténuent la monotonie du travail en vue de réduire les effets de celle-ci sur la santé.
5. **Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique** (ex. machines, appareils et outils ergonomiques).
6. **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas du tout ou qui l'est moins.**
7. **Planifier la prévention** en tenant compte de la technique, de l'organisation du travail, des conditions de travail, des relations sociales et de l'influence des facteurs ambiants au travail.
8. **Prendre des mesures** de protection collective avant de prendre des mesures de protection individuelle.
9. **Donner les instructions appropriées** aux travailleurs pour assurer leur sécurité et leur santé au travail.

OBLIGATIONS DIVERSES DE VOTRE EMPLOYEUR

Votre employeur doit :

A. Disposer d'une évaluation des risques pour la sécurité et la santé au travail.

B. Déterminer les mesures de protection à prendre et, si nécessaire, le matériel de protection à utiliser.

C. Tenir une liste des accidents de travail ayant entraîné pour le travailleur une incapacité de travail supérieure à trois jours de travail.

D. Etablir des rapports concernant les accidents de travail dont ont été victimes ses travailleurs.

LES TRAVAILLEURS

En ce qui vous concerne, vous avez également une grande responsabilité quant à la sauvegarde de votre santé et de votre sécurité ainsi que celles de vos collègues ou des personnes concernées par vos actions et vos missions de travail. Ainsi vous devez prendre soin de vous et des autres conformément à la formation et aux instructions que vous avez reçues de votre employeur. Il est important que vous collaboriez activement à la politique en matière de santé et de sécurité menée par votre entreprise.

La directive cadre comporte d'autres principes généraux concernant l'information, la consultation et la participation des travailleurs, la formation des travailleurs et de leurs représentants, la surveillance de santé ainsi que des lignes générales pour la mise en ouvre des dits principes (voir pages 52 à 55).

OBLIGATIONS DES TRAVAILLEURS

Vous devez :

- **A** **Utiliser correctement** les machines, les appareils, les outils, les équipements de transport, etc.
- **B** **Utiliser correctement** l'équipement de protection individuelle mis à votre disposition.
- **C** **Laisser en place les dispositifs de sécurité** propres aux machines et aux installations et les utiliser correctement.
- **D** **Signaler** immédiatement à l'employeur ou aux responsables **toute situation de travail présentant un danger grave et immédiat** pour la sécurité et la santé, ainsi que toute défectuosité dans les systèmes de protection.
- **E** **Concourir à toutes les tâches imposées par la réglementation de sécurité** et apporter leur soutien à l'employeur pour permettre d'assurer un milieu et des conditions de travail sans risque pour la sécurité et la santé.

LE CLIENT (LE DONNEUR D'ORDRE)

Le client doit prendre les mesures appropriées pour que les employeurs des travailleurs des entreprises de sécurité intervenant dans son entreprise ou son établissement reçoivent, conformément aux législations et/ou pratiques nationales, des informations adéquates concernant les risques pour la sécurité et la santé ainsi que les mesures et activités de protection et de prévention concernant tant l'entreprise et/ou l'établissement en général que chaque type de poste de travail et/ou de fonction.

Le client doit s'assurer que les travailleurs des entreprises de sécurité intervenant dans son entreprise ou son établissement ont bien reçu des instructions appropriées en ce qui concerne les risques pour la sécurité et la santé pendant leur activité dans son entreprise ou son établissement.

COOPÉRATION ET CONCERTATION ENTRE EMPLOYEURS (client - entreprise de gardiennage)

Lorsque, dans un même lieu de travail, les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs doivent :

- **A** Coopérer à la mise en oeuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé, compte tenu de la nature des activités.
- **B** Coordonner leurs activités en vue de la protection et de la prévention des risques professionnels.
- **C** S'informer mutuellement de ces risques.
- **D** Informer de ces risques leurs travailleurs respectifs et/ou leurs représentants.

Le secteur de la sécurité privée

Les raisons du développement du secteur de la sécurité privée sont bien connues : l'accroissement du sentiment d'insécurité dans la société en général et donc de la demande de sécurité de la part des entreprises, des institutions publiques et des particuliers, et surtout, le processus d'extériorisation des activités de sécurité qui étaient auparavant prises en charge directement par les entreprises ou les administrations publiques elles-mêmes. Ce processus d'expansion est accompagné d'un effort pour professionnaliser davantage le secteur et d'un plus grand souci pour améliorer les conditions de travail et notamment la prévention des risques professionnels. Toute amélioration du secteur au plan de la santé et de la sécurité demande des actions à trois niveaux.

1 – Au niveau du secteur. À ce niveau, il s'agit de considérer l'ensemble des éléments qui constituent le contexte social, économique, légal, etc. dans lequel l'activité de la sécurité privée se développe. Parmi ceux-ci, citons, pêle-mêle, ceux qui concernent l'emploi et le temps de travail, l'accès à la profession dans le secteur, la concurrence entre les entreprises, les relations entre les clients (donneurs d'ordre) et les entreprises de sécurité, la formation et l'information des agents de sécurité en matière de prévention des risques, la représentation des organisations syndicales au sein des entreprises et au niveau du secteur, etc.

2 – Au niveau de l'entreprise au sens large, c'est-à-dire au sens d'un réseau incorporant des travailleurs de différents statuts et de différents établissements.
À ce niveau-ci, il s'agit de considérer, entre autres, les dispositifs mis en place pour prévenir les risques, la politique de l'entreprise en matière de prévention des risques, de gestion du personnel, de formation, de gestion des conflits, de communication, etc.

3 – Au niveau des contraintes d'organisation sur le lieu même du travail. Comment l'équipe est-elle gérée ? Quelle est l'ambiance de travail ? Quelle est l'autonomie donnée aux travailleurs ? Le client assume-t-il ses responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail ? etc.

Dans la mesure où ce manuel est destiné surtout aux travailleurs, aux délégués de prévention et aux responsables de la sécurité au sein des entreprises, celui-ci se focalise sur le niveau de l'entreprise et du poste de travail. Cependant, il est essentiel de garder à l'esprit le contexte global dans lequel s'insère le secteur de la sécurité privée. Nous voudrions ainsi souligner quelques caractéristiques générales du secteur qui ont des implications sur la santé et la sécurité des travailleurs et qui demandent donc la prise de mesures de prévention au niveau du secteur tout entier. Ces mesures requièrent, d'une part, des concertations préalables dans les entreprises ou entre les partenaires sociaux du secteur et, d'autre part, des actions sur les plans institutionnel et politique.

LE SECTEUR DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Un secteur caractérisé par la relation/prestation de service
Un secteur de forte concurrence
Un secteur caractérisé par la «flexibilité»
Un secteur encore trop peu valorisé

UN SECTEUR CARACTÉRISÉ PAR LA RELATION/PRESTATION DE SERVICE

Le secteur de la sécurité privée se caractérise par le phénomène de la sous-traitance. De nos jours, un nombre croissant d'entreprises sous-traitent les activités de sécurité. Cette relation de service est déterminante pour analyser la problématique de la prévention des risques. L'implication du client dans les politiques de prévention est fondamental si l'on veut faire face aux risques professionnels. De ce point de vue, toute mesure visant à contraindre les clients à assumer leurs responsabilités en matière de prévention est à promouvoir.

UN SECTEUR DE FORTE CONCURRENCE

La concurrence dans le secteur est reconnue comme étant très forte. Les marchés de services de sécurité privée sont souvent attribués à l'offre la moins chère (le «moins disant») et non à la «meilleure» (le «mieux disant»), c'est-à-dire à celle qui garantit un service de qualité et de bonnes conditions de travail, ainsi que le respect des conventions collectives, de la législation du travail et des obligations et responsabilités en termes de prévention des risques et de santé au travail. La concurrence déloyale qui se signale lors de l'attribution des marchés nuit à l'image du secteur (amateurisme, pratiques illégales, etc.) et a un impact négatif sur la sécurité et la santé des travailleurs. Elle est formellement condamnée par les partenaires sociaux, qui ont notamment publié pour la prévenir un guide (1) pour l'attribution des marchés.

(1) Choisir le meilleur rapport qualité-prix. Guide pour l'attribution des marchés des services dans le domaine de la surveillance et de la sécurité privée, CoESS – UNI-Europa 1999 (www.securebestvalue.org).

UN SECTEUR CARACTÉRISÉ PAR LA «FLEXIBILITÉ»

Le secteur de la sécurité privée se caractérise par un mode d'organisation du travail flexible. Ce mode d'organisation a été adopté en vue de fournir des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et de répondre à la variabilité des demandes de la clientèle. Cette flexibilité se traduit à différents niveaux :

- La flexibilité par rapport au nombre d'employés, qui renvoie à la capacité des entreprises à faire varier le nombre de travailleurs en fonction des fluctuations de la demande
- La flexibilité par rapport au temps de travail (temps de travail atypique, horaires de nuit et de week-end, heures supplémentaires, stand by)
- La flexibilité au niveau des tâches à réaliser par les travailleurs, qui doivent pouvoir s'adapter à tout moment aux besoins des entreprises et des clients afin de coller à leurs demandes variées et imprévues. Les entreprises comptent ainsi de plus en plus sur l'initiative de leurs travailleurs.

Ainsi, que ce soit par le temps de travail, par le type de contrat ou par le type d'implication qui est demandé aux travailleurs, le secteur se caractérise par la flexibilité. Celle-ci a des incidences importantes sur les biorythmes et les rythmes sociaux et familiaux des agents de sécurité ainsi que sur la charge physique et psychosociale au travail.

UN SECTEUR ENCORE TROP PEU VALORISÉ

Les entreprises de gardiennage en général et les agents de sécurité en particulier contribuent à sécuriser les lieux publics et au développement d'une société plus sûre pour que les libertés publiques et privées puissent être exercées sans restriction. Mais cette contribution du secteur n'est pas toujours considérée à sa juste valeur. Cette sous-valorisation est le reflet d'une certaine méconnaissance et d'un manque de reconnaissance du travail réalisé par les entreprises et les agents de sécurité qui peut avoir un retentissement négatif sur l'image du secteur et donc sur l'identité professionnelle des travailleurs. Pour que le secteur soit reconnu à sa juste valeur, des initiatives pourraient être prises visant à mieux faire connaître le rôle social joué par la sécurité privée et à projeter ainsi une meilleure image du secteur.

Les risques et facteurs de risques dans la sécurité privée

Dans ce manuel, nous nous limiterons à présenter les risques [*], sans les hiérarchiser, donc d'une manière neutre. Son but est de :

- vous informer (et de vous sensibiliser) aux risques que vous encourez dans le cadre de votre travail
- vous aider à identifier les dangers auxquels vous êtes exposés
- vous informer sur les mesures de prévention à adopter
- vous informer sur les conséquences ou effets négatifs sur la santé et la sécurité de la réalisation des risques.

La liste de risques reprise dans ce manuel n'est pas exhaustive. Il se peut donc que d'autres risques soient identifiés dans le cadre des évaluations des risques que votre entreprise doit mener habituellement. La directive cadre établit l'évaluation des risques comme l'outil nécessaire pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs. Celle-ci doit être structurée et appliquée de telle sorte qu'elle aide les employeurs à identifier les dangers, à évaluer les risques liés à ces dangers en vue de déterminer les mesures qui s'imposent pour protéger la santé et assurer la sécurité de leurs salariés.

Le but de la prévention n'est pas de prévenir que les accidents, mais toutes les atteintes à la santé provoquées par le travail.

Nous avons choisi de présenter les risques liés à l'activité de sécurité selon trois grandes catégories :

1. **Risques dérivés du contexte général**
2. **Risques spécifiques à l'activité de sécurité**
3. **Risques dérivés du poste de travail.**

Nous avons adopté un critère de présentation très général. Ainsi nous présenterons les risques à partir des trois catégories susmentionnées et nous préciserons, pour chacun d'eux, s'il s'agit d'un risque qui concerne l'ensemble des agents de sécurité ou bien certaines activités en particulier.

Les risques seront toujours présentés, sauf exception, selon le même schéma. D'abord, une brève introduction à la nature du risque. Ensuite, une analyse des facteurs de risque et une présentation des mesures de prévention à adopter par acteur concerné: client, employeur, travailleur. Et enfin, une explication des effets de la réalisation du risque sur la santé.

Les risques sont, en principe, traités sur un pied d'égalité, sans donner plus d'importance à l'un ou à l'autre même s'il y en a qui ne concernent qu'un nombre très limité d'agents, ou bien qui constituent un danger d'accident ou d'atteinte à la santé plutôt faible.

Certains risques seront présentés de manière assez succincte et d'autres seront davantage développés en raison de leur plus grande complexité.

[*] Définition. Le risque est la probabilité (potentialité) d'un dommage d'une certaine gravité, compte tenu de l'exposition à un facteur de risque et de la probabilité de survenue de ce dommage durant cette exposition.

LES RISQUES ET FACTEURS DE RISQUES DANS LA SÉCURITÉ PRIVÉE

1. RISQUES DÉRIVÉS DU CONTEXTE GÉNÉRAL 16
2. RISQUES SPÉCIFIQUES À L'ACTIVITÉ DE SÉCURITÉ 17
   - A. La violence au travail (agression physique, harcèlement moral et sexuel) 17
   - B. Les risques causés par les chiens 21
   - C. La manipulation d'armes 22
   - D. L'exposition aux rayonnements ionisants 23
   - E. Les facteurs de risques liés à l'organisation du travail 24
   - F. La charge physique 27
   - G. La charge psychosociale 31
   - H. Les risques spécifiques aux agents de sécurité féminins 37
3. RISQUES DÉRIVÉS DU POSTE DE TRAVAIL 38
   - A. Les risques liés à la sécurité 38
     - 1. Les risques de chute, glissades et trébuchements 39
     - 2. Les risques de chocs, heurts et coinçages 40
     - 3. Les risques d'accidents de circulation routière 41
     - 4. Les risques d'accidents électriques 42
     - 5. Les risques d'incendie 43
   - B. Les risques liés à l'environnement de travail 44
     - 1. Les risques physiques 45
     - 2. Les risques biologiques 48
     - 3. Les risques chimiques 49

1. Risques dérivés du contexte général

Par risques dérivés du contexte général, nous entendons les risques liés au contexte dans lequel l'activité de sécurité s'exerce. La sphère de référence est donc le secteur, ses principaux acteurs (entreprise de sécurité, client) et leurs relations.

Nous rendrons compte ici des risques liés à l'intervention de l'entreprise de sécurité dans l'entreprise cliente (le donneur d'ordre).

L'INTERVENTION DE L'ENTREPRISE DE SÉCURITÉ DANS L'ENTREPRISE CLIENTE

Il s'agit principalement d'un risque d'interférence, un risque supplémentaire s'ajoutant aux risques propres à l'activité de chaque entreprise et s'expliquant par la présence d'installations, de matériel et d'activités de différentes entreprises sur un même lieu de travail.

Lorsque dans un même environnement de travail se trouvent impliqués des travailleurs d'entreprises différentes, les relations et les rapports de travail se complexifient et peuvent compliquer la coordination des activités. Un risque de désorganisation peut en résulter avec ce que cela peut impliquer en termes d'accidents, d'ambiguïté des tâches, etc. Dans de telles circonstances, un effort doit donc être fait au niveau des entreprises pour partager les informations et se mettre d'accord sur les tâches et responsabilités respectives.

LES FACTEURS DE RISQUE

Ce risque d'interférence repose sur deux types de méconnaissance :

- la méconnaissance par l'une des entreprises des risques de l'autre entreprise
- la méconnaissance des risques liés à la co-activité ou activités conjointes.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur et le client doivent :

- Coopérer à la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé.
- Coordonner leurs activités en vue de la protection et de la prévention des risques professionnels.
- S'informer mutuellement de ces risques.
- Informer de ces risques leurs travailleurs respectifs et/ou leurs représentants.

Vous devez :

- Prendre soin de vous et des autres conformément à la formation et aux instructions que vous avez reçues de votre employeur/de votre client.
- Collaborer activement à la politique en matière de santé et de sécurité menée par votre entreprise.

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Ce risque d'interférence constitue essentiellement un risque d'accident lié à l'intervention de l'entreprise de sécurité dans l'entreprise cliente. Mais il constitue aussi un facteur potentiel d'incertitude, de tension et de stress pour les agents de sécurité, dans la mesure où ils se trouvent dans des situations/contextes de travail où ils peuvent ne connaître ni les risques liés à ces situations, ni les mesures de prévention à adopter, ni les responsabilités des interlocuteurs à qui ils ont à faire.

2. Risques spécifiques à l'activité de sécurité

Par risques spécifiques à l'activité de sécurité, nous entendons ce que l'on appelle souvent les «risques inhérents» ou risques propres à l'activité et/ou à l'organisation du travail au niveau des entreprises. Compte tenu de la diversité des services de sécurité, certains des risques cités sont partagés par l'ensemble des agents de sécurité alors que d'autres ne concernent que certains postes de travail très particuliers.

Les risques spécifiques à l'activité de sécurité sont rassemblés dans les catégories suivantes :

A. La violence au travail
B. Les risques causés par les chiens
C. La manipulation d'armes
D. L'exposition aux rayonnements ionisants
E. Les facteurs de risques liés à l'organisation du travail
F. La charge physique
G. La charge psychosociale
H. Les risques spécifiques aux agents de sécurité féminins.

A. LA VIOLENCE AU TRAVAIL

La violence au travail peut se manifester sous diverses formes :

– violence verbale : insultes, menaces
– violence physique : porter des coups, occasionner des blessures
– des armes ou donner l'impression d'être en possession d'armes
– discriminations de personnes sur base de la race, de la couleur de la peau, de l'origine ethnique, du sexe, de la religion et de son orientation sexuelle
– harcèlement sexuel
– harcèlement moral
– …

RISQUE D'AGRESSION PHYSIQUE

Pour des raisons évidentes, le risque d'agression physique dans le secteur est fort important, même s'il est difficile a priori d'évaluer ce risque en termes de probabilité et de dangerosité. Les situations dans lesquelles les agressions physiques se produisent sont en effet très diverses. L'importance du phénomène est confirmée par plusieurs études qui situent le personnel de la sécurité parmi les groupes professionnels les plus exposés aux agressions physiques.

Ces agressions constituent un risque propre à la profession et donc concernent tous les agents de sécurité. Néanmoins, certains postes de travail seraient plus exposés que d'autres, comme ceux qui impliquent un contact avec le public : surveillance dans les grandes surfaces commerciales ou dans les lieux de grand passage (stations de métro, gares,…), détection du vol à l'étalage,…

LES FACTEURS DE RISQUE

- Certaines caractéristiques du lieu de travail : isolé, fort animé (noeuds de communication, surfaces commerciales), ne disposant pas de système de sécurité,…
- Les possibilités de communication immédiate ou rapide avec d'autres personnes (des collègues, la police, son entreprise,…).
- Les caractéristiques du poste de travail : travail isolé, poste de nuit/jour, en contact avec le public,…
- Le(s) agresseur(s) (délinquants, clients, usagers,…): leur nombre, leurs caractéristiques physiques, le fait qu'ils soient sous l'effet de l'alcool, de drogues, leur niveau d'agressivité et de violence, le fait qu'ils soient armés ou pas,…
- L'agent de sécurité : sa formation et son expérience pour gérer ces situations, ses réactions, son excès/manque de confiance,…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Prendre en compte les mesures de sécurité existants (portes codées, verrouillage des entrées,…).
- Garantir la communication rapide en cas de problème (téléphone, radio, bouton d'alarme,…).
- Éviter dans la mesure du possible le travail isolé, et lorsque cela s'avère impossible, assurer au travailleur une liaison permanente avec la centrale.
- Former les travailleurs à la gestion des situations conflictuelles : formation à la détection précoce des agresseurs potentiels (identifier les comportements et les signes annonciateurs d'une agression) et formation à la gestion des conflits (apprendre à gérer les situations difficiles avec les clients, les usagers et apprendre à gérer les tensions liées à ces situations afin de contrôler les éventuelles réactions émotionnelles).

Il peut être conseillé à l'employeur de :

- Ne pas laisser l'agent victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant un incident et, si nécessaire apporter une aide psychologique à l'agent.
- Former certains travailleurs à l'écoute et au soutien des personnes victimes d'agression.
- …

Vous devez :

- Agir selon les consignes et la formation reçue.
- Ne pas vous exposer de manière gratuite. Agir de manière prudente.
- Bien évaluer la situation avant d'agir et surtout ne pas minimiser les risques liés à toute intervention.
- Communiquer le plus vite possible et de manière correcte et précise (localisation, situation, etc.) toute situation anormale ou potentiellement dangereuse.
- Vous assurer que vos moyens de communication sont toujours en bon état de fonctionnement et à la portée de la main.
- …

LES CONSÉQUENCES POUR LES VICTIMES

La nature et la gravité des lésions peuvent être très variables en fonction des caractéristiques des agressions :

- Lésions légères : blessures superficielles, coups et traumatismes légers (hématomes, griffures,…).
- Lésions graves : traumatismes et blessures graves nécessitant une intervention chirurgicale ou entraînant un risque vital pour la victime.
- La mort.

Outre ces lésions, les agressions physiques peuvent avoir d'autres effets négatifs sur la santé des travailleurs :

- bien-être psychologique réduit et risque accru de problèmes psychologiques
- effets cognitifs, tels que des problèmes de concentration
- faible estime de soi
- insatisfaction et démotivation envers le travail
- réaction de peur
- stress post-traumatique.

RISQUE DE HARCÈLEMENT SEXUEL

On appelle harcèlement sexuel *«la situation dans laquelle un comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et, en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.»*

Le harcèlement sexuel sur les lieux de travail est une réalité dont les entreprises prennent de plus en plus conscience.

Il existe une croyance assez généralisée qui ne correspond pas à la réalité : les victimes de harcèlement sexuel sont toujours des femmes. Il est vrai que le harcèlement sexuel est un phénomène qui affecte de manière prédominante les femmes, mais les hommes peuvent également être victimes de ce phénomène.

Par ailleurs, diverses enquêtes sur le harcèlement sexuel menées dans différents pays de l'UE ont pour trait commun de montrer que les expériences de harcèlement sexuel sont plus courantes dans les professions où il existe une dominance sexuelle (soit des hommes, soit des femmes) que dans des professions où la proportion d'hommes et de femmes est équilibrée. Dans la mesure où le secteur de la sécurité est un secteur typiquement masculin, le harcèlement sexuel pourrait donc s'y avérer un risque important pour les agents de sécurité féminins.

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Sur le plan psychologique, le harcèlement sexuel peut provoquer du stress, de l'anxiété, de la dépression, des états de nervosité, des sentiments de désespoir, d'impuissance, de colère,… Sur le plan de la santé physique, le harcèlement est associé à des troubles du sommeil et de la digestion, à des maux de tête, à des nausées, à l'hypertension, en fait, à toute la symptomatologie associée au stress.

RISQUE DE HARCÈLEMENT MORAL

L'on entend par harcèlement moral sur le lieu de travail *«un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un groupe d'employés et générant un risque pour la santé et la sécurité. (…) qui peut se manifester par des agressions aussi bien verbales que physiques, mais aussi par des actes plus subtils, tels que la mésestimation du travail d'un salarié ou l'isolement social.»* (1).

Lorsqu'il s'agit d'aborder la question du harcèlement moral au travail deux dérives, très fréquentes, sont à éviter :

1. **Celle qui consiste à interpréter comme du harcèlement moral toute situation conflictuelle au travail entre collègues, entre un agent et son supérieur, entre un agent et le client…**

Le harcèlement moral a fait l'objet de nombreuses définitions, mais dans toutes ces définitions trois dimensions servent à distinguer le harcèlement moral de tout autre type de violence au travail :

– la répétition et la persistance de l'action
– les effets toujours négatifs, dévastateurs et destructeurs sur la personne-cible
– la volonté de nuire de la part du/des harceleur/s.

Certaines attitudes et comportements (comportements autoritaires, cris,…) du moment qu'ils ne sont pas inspirés au départ par la malveillance ou bien qu'ils n'ont pas ce caractère répété ne constituent donc pas du harcèlement moral. Mais dans la mesure où ils enveniment l'ambiance de travail, ils n'en demeurent pas moins à proscrire. De plus, ils peuvent aisément se muer en harcèlement moral.

Cette clarification est importante dans la mesure où le fait d'être considéré comme étant harcelé moralement ou pas peut avoir des implications très différentes aux plans juridique et de la prise en charge de la victime.

2. **Celle qui consiste à n'analyser les cas potentiels de harcèlement moral qu'en termes individuels, en termes d'incompatibilités entre personnes ou groupes de personnes.**

Il se peut parfaitement bien qu'un désaccord ou une mésentente entre personnes soit à la source d'un problème de harcèlement moral, mais ce sont le plus souvent d'autres circonstances qui se trouvent à son origine. De nombreuses études ont ainsi montré une corrélation entre l'incidence du harcèlement moral et certaines caractéristiques organisationnelles propres à l'entreprise. Parmi les facteurs de risque pouvant conduire au harcèlement moral, on peut citer :

– les éventuelles incertitudes au niveau des tâches, liées à une organisation du travail basée sur la flexibilité
– une mauvaise ambiance de travail, des relations conflictuelles entre collègues face auxquelles des mesures ne sont pas prises
– une confusion/des conflits au niveau des responsabilités hiérarchiques
– un style de gestion autoritaire
– un management et des rapports sociaux déshumanisés
– des mauvais rapports entre les travailleurs et la hiérarchie
– des défaillances au niveau de la politique de gestion du personnel
– …

Rappelons que quelle que soit la cause du harcèlement moral, l'entreprise se doit de trouver une solution. Elle ne peut pas s'abstenir.

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Le harcèlement moral peut provoquer, entre autres effets sur la santé, du stress, de la dépression, de la perte d'estime de soi, un sentiment de culpabilité, des troubles du sommeil et de la digestion, etc. L'issue de ces processus morbides peut aller de la dépression jusqu'au suicide, en passant par une dépendance aux médicaments.

(1) Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Harcèlement moral sur le lieu de travail,* Facts 23.

MESURES DE PRÉVENTION PAR RAPPORT AU HARCÈLEMENT MORAL ET AU HARCÈLEMENT SEXUEL

Votre employeur doit :

- Envoyer un message clair aux potentiels agresseurs et victimes : la violence, dans aucune de ses multiples formes, n'est acceptée.
- Spécifier les obligations de la ligne hiérarchique dans la prévention des situations concernées.
- Investiguer de manière rapide et impartiale les faits.
- Veiller à ce que les plaintes ne fassent pas l'objet de représailles.
- Préserver l'anonymat des victimes et des harceleurs.
- Informer et former les travailleurs sur les risques et sur les mesures de prévention à adopter.
- …

Il peut être conseillé à l'employeur de :

- Désigner une ou plusieurs personnes de confiance pour jouer le rôle de «première ligne» dans l'accueil et l'aide aux victimes.
- Mettre en place un dispositif de prise en charge et de remise au travail des victimes.

Vous devez :

- Exprimer dès le départ qu'une situation ou un comportement est inacceptable pour vous.
- Ne pas laisser le problème se développer.
- Parler ouvertement du problème aux collègues avec lesquels vous travaillez.
- Garder votre sens critique (refuser de trouver de bonnes raisons à ce qui vous arrive).
- Informer le responsable du service du personnel/le délégué de prévention.
- Si vous n'êtes pas le seul concerné, solliciter que les responsables de votre entreprise entreprennent une enquête et prennent des mesures pour trouver une solution.
- …

B. LES RISQUES CAUSÉS PAR LES CHIENS

L'utilisation de chiens peut constituer un danger pour la santé des maîtres-chiens.

L'utilisation de chiens entraîne des risques d'accidents (morsures,…) et des risques biologiques liés à l'exposition à des agents biologiques, c'est-à-dire à des micro-organismes susceptibles de provoquer des infections, des allergies ou des intoxications. Ces micro-organismes peuvent pénétrer à l'intérieur du corps humain suite à une morsure d'animal ou par une plaie, via une muqueuse. Ils peuvent également être inspirés ou avalés.

Les risques liés à l'utilisation de chiens sont spécifiques au secteur et concernent surtout les maîtres-chiens, ainsi que les agents qui se trouvent intégrés dans des équipes travaillant avec des chiens.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Le chien : mal dressé, trop agressif, malade, avec un comportement imprévisible.
- Une mauvaise prise en charge du chien : différents maîtres-chiens pour un même chien, un commandement différent en fonction de la personne, de mauvaises conditions de logement, d'alimentation et de surveillance de la santé des chiens (vaccins, visites périodiques chez le vétérinaire).
- Le maître-chien : pas formé (ou pas bien formé) en tant que maître-chien, ne respecte pas les règles d'hygiène de base, ne prend pas soin du chien, a un comportement agressif ou inadéquat avec le chien.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- S'assurer que les maîtres-chiens ont suivi les formations obligatoires et sont en possession du certificat requis.
- Veiller à ce que les chiens soient dûment dressés.
- Remplacer les chiens qui ne sont plus aptes (soit par leur nature devenue trop agressive, soit parce que leur performance n'est plus de qualité).
- Veiller à ce que les chiens soient bien nourris, bien logés (dans des chenils propres et bien tenus).
- Veiller à ce que toutes les exigences requises en matière de vaccination, d'hygiène, des chiens soient remplies.
- S'assurer, si les chiens sont employés par différents maîtres-chiens, que des mesures soient prises pour qu'un langage de commandement commun soit utilisé.
- …

Vous devez :

- Agir selon la formation et les consignes que vous avez reçues.
- Respecter les obligations réglementaires relatives à l'utilisation de laisses et de muselières.
- Protéger vos éventuelles blessures pour éviter la pénétration de micro-organismes dans le corps.
- Respecter une hygiène de base : ne pas manger, boire ou fumer sans se laver les mains.
- Prendre bien soin du chien et bien vous conduire avec le chien.
- Informer votre employeur de tout comportement imprévisible ou de toute autre éventualité concernant le chien qui pourrait mettre votre santé ou votre sécurité ou celles des autres personnes en danger.
- …

LA NATURE DES LÉSIONS

Les chiens peuvent occasionner des lésions légères comme des blessures superficielles, et des traumatismes légers (griffures, bleus) mais aussi des lésions graves comme des traumatismes, des morsures,… Ils peuvent aussi provoquer des maladies suite à des infections et/ou des allergies causées par des bactéries, des champignons, des acariens et/ou des virus.

C. LA MANIPULATION D'ARMES

Les législations nationales qui réglementent le port d'armes diffèrent beaucoup d'un pays à l'autre. Dans certains pays, le port d'armes à feu par les agents de sécurité est interdit. Dans les pays où il est autorisé, il existe toute une série de dispositions à respecter en matière de licence, de formation et d'entreposage des armes. En général l'usage d'armes à feu est limité à certaines activités/postes de travail (principalement au transport de fonds, à la surveillance d'installations militaires ou d'intérêt national et à la protection de personnes (bodyguard)).

Les accidents provoqués par des armes à feu peuvent survenir suite à un tir accidentel, au ricochet de balles et à l'exposition à des fragments ou des particules de matière, surtout lors des exercices de tir. Les accidents sont plutôt rares et sont souvent provoqués par des négligences ou par un manque de formation, mais ils peuvent s'avérer mortels.

Il s'agit d'un risque spécifique au secteur et il concerne surtout les activités de bodyguard et de surveillance statique sur certains postes de travail spécifiques.

LES FACTEURS DE RISQUE

- L'arme : en mauvais état (détériorée, mauvais fonctionnement), mal entretenue,…
- Les munitions : en mauvais état (périmées, détériorées,…).
- Des cabines de tir inadéquates.
- L'environnement : des conditions climatiques et environnementales inadéquates, un état irrégulier du sol, une superficie d'appui instable,…
- Un port d'armes incorrect : un étui inapproprié, une arme insécurisée,…
- Des conditions de stockage incorrectes : une température et des conditions d'humidité inadéquates, le stockage des armes avec les munitions, un manque de sécurité,…
- L'agent de sécurité : une mauvaise / un manque de formation ; des comportements imprudents, sous l'effet de l'alcool, de drogues ou de médicaments ; une non-utilisation ou une mauvaise utilisation de l'équipement de protection individuelle,…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Mettre à votre disposition des armes de bonne qualité et veiller à ce qu'elles soient toujours en bon état.
- Assurer la maintenance des armes par du personnel spécialisé.
- Stocker les armes dans des endroits adéquats.
- Vous former à l'utilisation des armes.
- Mettre à votre disposition les EPIs (Equipements de Protection Individuelle) requis (lunettes et bouchons d'oreille) lors des pratiques de tir.
- Vous faire passer des tests psychotechniques périodiques et vous soumettre à des pratiques de tir régulières.
- …

Vous devez :

- Utiliser l'arme selon les consignes et la formation reçues.
- Manipuler l'arme avec beaucoup de précaution et de manière responsable.
- Informer immédiatement toute anomalie (ou fonctionnement irrégulier) de votre arme ou de la munition.
- Vous assurer du bon état de votre arme.
- Respecter les normes concernant le stockage des armes.
- N'utiliser et/ou ne manipuler une arme que dans un bon état psycho-physique.
- Eviter que votre arme soit manipulée par d'autres personnes (vol par exemple).
- …

LA NATURE DES LÉSIONS

La nature et la gravité des accidents peuvent être diverses :

- Lésions légères : blessures superficielles, griffures, brûlures,…
- Lésions graves : blessures importantes, atteintes des organes vitaux,…
- La mort.

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Rayonnement laser

Matières radioactives

D. L'EXPOSITION AUX RAYONNEMENTS IONISANTS

L'utilisation d'appareils générant des rayonnements ionisants ou le fait de travailler à proximité de sources de rayonnements ionisants entraîne un risque de destruction de tissus et/ou d'effets irréversibles sur la santé. Le risque est fonction de la dose de rayonnements absorbée.

Il s'agit d'un risque spécifique à certains postes de travail où des appareils de rayons X sont utilisés : contrôle d'accès (aéroports, institutions publiques,…), ou contrôle du courrier, colis, valises… Mais cela concerne aussi les agents qui, lors de leurs rondes dans des hôpitaux, dans des centrales nucléaires,… pourraient pénétrer dans des zones surveillées ou contrôlées.[*]

[*] Définition.

Zone contrôlée : zone soumise à une réglementation spéciale pour des raisons de protection contre les rayonnements ionisants et de confinement de la contamination radioactive, et dont l'accès est réglementé.

Zone surveillée : zone faisant l'objet d'une surveillance appropriée à des fins de protection contre les rayonnements ionisants.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Les scanners - les appareils à rayons X : appareils défectueux, utilisation inadéquate.
- Certains lieux de travail très spécifiques comme au sein des hôpitaux (radiologie, médicine nucléaire), des centrales nucléaires, etc.
- L'agent de sécurité : un agent qui n'aurait pas été formé à l'utilisation des appareils de rayons X et/ou informé des risques qu'il encourt ; qui n'aurait été informé ni des dangers existants lorsqu'il pénètre dans des zones surveillées - contrôlées, ni des mesures de prévention à adopter.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous former à l'utilisation des appareils à rayons X et vous informer des risques et des mesures de prévention à adopter.
- Ne faire utiliser ces machines que par du personnel formé.
- Mettre à proximité le manuel d'instructions ainsi que la documentation relative à la machine.
- Contrôler les sources (éviter les fuites).
- Utiliser des machines homologuées (marquées CE) ou s'assurer qu'elles sont conformes à la réglementation européenne.
- Assurer la révision périodique des appareils.
- …

Le client doit :

- Vous informer et informer votre employeur de l'existence sur le lieu de travail de sources de rayonnements ionisants, des risques qui y sont liés et des mesures de prévention à adopter.

Vous devez :

- Éviter d'introduire les mains dans le tunnel de radiation.
- Communiquer toute anomalie concernant le fonctionnement de l'appareil à vos supérieurs.
- Lors de votre permanence dans la zone radiologique respecter les dispositions et mesures appropriées.
- Respecter les panneaux de signalisation situés dans les zones surveillées/ contrôlées.
- Respecter les indications reçues lorsque vous circulez au sein des zones surveillées/ contrôlées .
- …

LA NATURE DES LÉSIONS

Les atteintes produites par les radiations ionisantes peuvent avoir un caractère héréditaire (effets sur vos enfants et les générations postérieures). A partir d'un certain seuil d'irradiation, des effets à court terme peuvent se produire qui sont liés à des lésions cellulaires : les tissus les plus sensibles en cas d'irradiation sont les tissus reproducteurs (stérilité temporaire ou définitive), les tissus impliqués dans la formation des cellules sanguines (rate, moelle osseuse,…), le cristallin de l'œil, la peau. Des effets inattendus peuvent également survenir au sein d'une population ayant subi une exposition identique et sans qu'un seuil n'ait pu être défini, il s'agit de cancers et certaines anomalies génétiques (mutations).

E. LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS À L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Il s'agit ici des risques de santé et de sécurité qui résultent de l'organisation du travail, que ce soit au niveau de l'entreprise ou du poste de travail.

— La double hiérarchie
— Le travail isolé
— Les planning de travail
— La gestion du personnel
— La formation et l'information en matière de prévention des risques
— Le temps de travail.

LA DOUBLE HIÉRARCHIE

Les agents de sécurité sont dans une situation bien particulière du fait de développer leur activité chez le client. Ils doivent répondre de leur travail devant une double hiérarchie : d'un côté, ils doivent satisfaire aux exigences professionnelles imposées par leur employeur, de l'autre, ils doivent répondre aux demandes du client. En principe, les devoirs et les obligations de chaque acteur (le client, l'employeur, l'agent de sécurité) sont clairement établis. Mais sur le terrain, la relation de sous-traitance peut entraîner une confusion dans les rôles, les obligations et les responsabilités de chacun, ce qui peut constituer une source de tension et de stress pour les agents.

Il peut être conseillé à l'employeur de :

– clarifier les rôles, les obligations et les responsabilités de chacun : employeur, client et travailleur
– améliorer la communication, renforcer la présence et le soutien social de l'entreprise à l'égard de ses travailleurs.

LE TRAVAIL ISOLÉ

Le travail isolé n'est pas interdit par les directives européennes, mais il doit être subordonné à une évaluation des risques préalable. Si lors de l'évaluation des risques l'on estime que la santé et la sécurité de l'agent ne peuvent pas être garanties, le travail isolé doit être évité. Si, par contre, on l'estime possible, il faut donner à l'agent de sécurité toutes les garanties nécessaires pour qu'il puisse réaliser son travail en sécurité et sans danger pour sa santé.

LES MESURES DE PRÉVENTION

L'employeur doit :

- S'assurer que le travailleur isolé puisse avertir quelqu'un rapidement.
- Assurer une supervision régulière.
- Informer le travailleur des risques auxquels il devra éventuellement faire face.
- Assurer une bonne formation des travailleurs pour qu'ils puissent réagir de façon satisfaisante aux situations imprévues.
- Assurer la concertation avec l'entreprise cliente lors de l'évaluation des risques pour que tous les risques liés au travail isolé soient clairement identifiés.
- …

Vous devez :

- Pouvoir avertir rapidement d'autres personnes (votre entreprise, l'entreprise cliente, la police).
- Vous assurer que vos moyens de communication sont toujours en bon état de fonctionnement et à portée de main.
- Informer votre superviseur de toute éventualité pouvant entraîner un danger pour votre sécurité et santé.
- …

LES DANGERS LIÉS AU TRAVAIL ISOLÉ

- Agressions.
- Accidents, malaises nécessitant une action de secours immédiate.
- Incapacité à réagir correctement face à des situations d'urgence, des situations imprévues et en cas d'agression.

LES PLANNINGS DE TRAVAIL

Dans un secteur basé sur la flexibilité comme le secteur de la sécurité, il est parfois difficile (sur certains postes/ pour certaines activités de sécurité) de prévoir les plannings de travail plusieurs mois ou semaines à l'avance. Cette difficulté est encore augmentée par l'absentéisme et d'autres aléas ou imprévus organisationnels.

Il peut être conseillé à l'employeur de concevoir et de mettre en oeuvre une gestion des plannings de travail qui permette aux agents de sécurité d'organiser un tant soit peu leur vie privée et/ou de se préparer aux changements de postes suffisamment en avance.

LA GESTION DU PERSONNEL

La gestion du personnel et la culture organisationnelle peuvent considérablement varier d'un pays à l'autre, d'une entreprise (PME) à l'autre (multinationale). Un trait commun cependant : la communication entre les agents de sécurité et leurs supérieurs hiérarchiques est souvent limitée. Le manque de contacts directs peut avoir des implications sur la qualité de cette communication et donc sur la circulation d'informations. Mais également sur le sentiment d'isolement de l'agent.

Il peut être conseillé à l'employeur de :

– Promouvoir un style de gestion qui prenne plus en compte les avis et les plaintes des travailleurs afin qu'ils se sentent intégrés et faisant partie de l'entreprise

– Promouvoir chez les inspecteurs (hiérarchie intermédiaire), ceux qui sont le plus en contact avec les travailleurs, ce soutien social dont les travailleurs sont si souvent demandeurs.

LA FORMATION ET L'INFORMATION EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RISQUES

Le manque d'informations sur les risques existant sur votre lieu de travail et le manque de formation pour réaliser votre activité peuvent être la cause d'accidents de travail et de maladies professionnelles, pour vous comme pour des tiers.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous informer sur les risques.
- Vous informer sur les mesures et activités de protection et de prévention concernant tant l'établissement où vous allez travailler que votre poste de travail et/ou votre fonction.
- Vous assurer une formation à la fois suffisante et adéquate à la sécurité et à la santé.
- Vous assurer une formation spécifiquement axée sur votre poste de travail ou sur votre fonction.
- Vous assurer une formation à l'occasion :
  - de votre engagement
  - d'une mutation ou d'un changement de fonction
  - de l'introduction d'un changement d'équipement de travail
  - de l'introduction d'une nouvelle technologie.

Vous devez :

- Prendre soin, selon vos possibilités, de votre sécurité et de votre santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de vos actes ou de vos missions au travail, conformément à votre formation et aux instructions de votre employeur.

LE TEMPS DE TRAVAIL

Le temps de travail dans le secteur est atypique : horaires de nuit et de week-end, travail posté [*], longues journées de travail, nombre d'heures de travail hebdomadaire/mensuel/supplémentaires qui peut être très important.

Parmi les conséquences du temps de travail sur la santé des travailleurs nous pouvons citer :

Les troubles digestifs, les troubles du sommeil et la fatigue

Les fonctions biologiques de l'être humain respectent un cycle d'environ vingt-quatre heures. Ce cycle est appelé cycle circadien ou cycle de jour-nuit. Le travail posté et le travail de nuit, dans la mesure où ils impliquent un décalage, une désynchronisation, par rapport à ce cycle, sont à la base de toute une série de conséquences :

– des altérations des habitudes alimentaires : les heures de repas se voient modifiées, la qualité de la nourriture souvent se dégrade : on mange froid (des sandwiches), on mange vite, on ne mange pas à des heures régulières,… Cela provoque des déséquilibres au niveau de la nutrition, des troubles de la digestion et des problèmes d'obésité

– des altérations du sommeil : les heures de sommeil sont bouleversées, la qualité du sommeil est moins bonne (bruits, lumière) et la quantité d'heures de sommeil est souvent réduite

– une réduction du temps de récupération avec pour conséquence le danger d'être plus souvent fatigué

– des difficultés pour se maintenir éveillé sur son poste de travail, avec pour conséquence un risque accru de commettre des erreurs et donc de subir/ provoquer des accidents.

[*] Définition.

Travail posté : tout mode d'organisation du travail en équipe selon lequel des travailleurs sont occupés successivement sur les mêmes postes de travail, selon un certain rythme, y compris le rythme rotatif, et qui peut être de type continu ou discontinu, entraînant pour les travailleurs la nécessité d'accomplir un travail à des heures différents sur une période donnée de jours ou de semaines.

Les répercussions psychologiques et sociales des difficultés à concilier la vie privée avec la vie professionnelle

Le travail posté et le travail de nuit ont également une incidence sur la vie familiale et sociale de l'agent. Sa vie est décalée, désynchronisée par rapport à celle de sa famille et de ses connaissances : ses heures de repos, ses heures de repas et son temps de loisirs ne coïncident pas avec ceux de ses proches.

Les conséquences psychologiques et sociales de cette désynchronisation sont multiples comme le stress, l'isolement progressif, l'irritabilité, des problèmes avec son conjoint (divorces) et sa famille, des difficultés pour assumer ses responsabilités familiales, etc.

Par ailleurs, le travail de nuit est souvent associé au risque de consommation abusive d'alcool et/ou de tabac et à des problèmes de santé mentale, notamment de dépression.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Il peut être conseillé à l'employeur de :

- Mettre à votre disposition vos plannings de travail pour le mois/les semaines à venir, suffisamment en avance que pour vous permettre d'organiser vos temps de loisirs (activités, relations sociales, etc.) ou vous préparer aux nouveaux horaires.
- Organiser les postes en respectant au maximum les cycles du sommeil.
- Promouvoir des systèmes alternatifs au travail posté rotatif.
- Promouvoir des formules pour faire face aux imprévus et ne pas devoir faire appel aux travailleurs pendant leurs jours de congé ou leur temps de repos.
- Faciliter la possibilité de manger d'une manière équilibrée, de manger chaud et de pouvoir disposer d'assez de temps.
- Organiser le travail de manière à faciliter la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle des agents.
- Organiser le travail en tenant compte des problèmes liés au travail de nuit et au travail posté (plus de temps de repos entre les journées de travail ou lors des changements de postes).
- Assurer la surveillance médicale pour détecter le manque d'adaptation des travailleurs au travail de nuit ou posté.
- …

Il peut vous être conseillé de :

- Avoir un horaire de sommeil le plus régulier possible.
- Créer une ambiance adéquate pour dormir (éviter bruits, lumière) .
- Eviter la consommation de médicaments/stimulants (caféine, alcool,…) qui puissent altérer le sommeil.
- Avoir un horaire régulier de repas.
- Eviter de manger de manière copieuse avant d'aller dormir.
- Ne pas abuser de repas froid, d'aliments de préparation rapide (sandwiches,…).
- Ne pas trop restreindre votre vie sociale, votre vie familiale.
- Faire de l'exercice de manière régulière.
- …

EVALUATION DE LA SANTÉ ET TRANSFERT AU TRAVAIL DE JOUR DES TRAVAILLEURS DE NUIT

Selon la directive 93/104/CEE concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que :

- les travailleurs de nuit bénéficient d'une évaluation gratuite de leur santé, préalablement à leur affectation et à intervalles réguliers par la suite
- les travailleurs de nuit souffrant de problèmes de santé reconnus, liés au fait que ces travailleurs accomplissent un travail de nuit, soient transférés, chaque fois que cela est possible, à un travail de jour pour lequel ils sont aptes.

Cette évaluation de santé doit respecter le secret médical.

PROTECTION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SANTÉ

Selon la directive 93/104/CEE concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que :

- les travailleurs de nuit et les travailleurs postés bénéficient d'un niveau de protection en matière de sécurité et de santé, adapté à la nature de leur travail
- les services ou moyens appropriés de protection et de prévention en matière de sécurité et de santé des travailleurs de nuit et des travailleurs postés soient équivalents à ceux applicables aux autres travailleurs et soient disponibles à tout moment.

F. LA CHARGE PHYSIQUE

Ces risques sont des risques généraux qui concernent tous les agents de sécurité quel que soit leur poste de travail.

Les facteurs de risques liés à la charge physique sont principalement en rapport avec :

A. Les déplacements
B. Le travail posté, le travail de nuit
C. Les postures de travail forcées, inadéquates.

Les postures de travail constituent très souvent la source d'une fatigue physique et/ou de lésions corporelles : des blessures (coincements, écrasements, heurts), des fractures et surtout des problèmes de dos, des douleurs et des malaises dans les membres inférieures (jambes, pieds).

A. LES DÉPLACEMENTS

Les déplacements, surtout à pied, dans le cadre des rondes peuvent également constituer une charge physique importante, surtout en raison des distances à parcourir, en raison ensuite des caractéristiques des installations et de la zone à surveiller, en raison enfin des temps alloués pour ces déplacements et des temps de repos.

B. LE TRAVAIL POSTÉ ET LE TRAVAIL DE NUIT

Dans la mesure où ils ont une incidence sur les temps de repos, sur l'alimentation et sur le sommeil, le travail posté et le travail de nuit conditionnent également la charge physique du travail, directement ou indirectement (voir pages 25-26).

C. LES POSTURES DE TRAVAIL

Pour ce qui concerne les postures de travail, celles qui peuvent poser le plus de problèmes sont :

– les postures assises
– les postures debout en position normale
– les postures impliquées dans les manutentions manuelles de charges.

En général, les agents ont tendance à alterner les postures, mais sur certains postes l'agent passe le plus clair de sa journée de travail dans une même position, ou bien debout ou bien assis.

Les postures assises

Les postures assises sont fréquentes dans les activités impliquant la visualisation d'écrans ou de moniteurs comme dans les centres de contrôle de sécurité, les centrales d'alarmes et certains lieux de contrôle d'accès. Ces activités entraînent non seulement des risques de type ergonomique, mais aussi des risques pour la vue et des problèmes de charge mentale.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Les dimensions du poste de travail : trop exigu, pas d'espace suffisant réservé aux jambes,…
- L'équipement de travail basique (chaise, table, repose-pieds, repose-mains), inadéquat.
- L'organisation du travail : les tâches à réaliser, le temps alloué pour les réaliser, le temps de repos, etc., sont autant d'éléments qui peuvent déterminer la fréquence et la durée de certaines postures de travail.
- Un éclairage général et/ou ponctuel (lampes de travail) n'assurant pas un éclairage suffisant et un contraste approprié entre l'écran et l'environnement.
- L'agent de sécurité : ses mauvaises habitudes de travail (le fait qu'il n'adapte pas l'équipement de travail à ses caractéristiques physiques,…), ses mauvaises habitudes posturales (dos légèrement fléchi, travailler avec les mains sur des plans différents, inclinations latérales du tronc,…).

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous former et vous informer sur les risques liés aux postures de travail assises.
- Mettre à votre disposition un écran de bonne qualité (inclinable et orientable l'image sur l'écran doit être stable, sans phénomène de scintillement ou autres formes d'instabilité ; l'écran doit être exempt de reflets et réverbérations susceptibles de gêner l'utilisateur).
- Mettre à votre disposition un clavier inclinable, de surface mate avec des touches suffisamment contrastées et lisibles.
- Mettre à votre disposition une chaise stable, garantissant la mobilité requise pour le travail à réaliser, avec une hauteur réglable.
- Disposer d'assez d'espace pour permettre des changements de position et une certaine liberté de mouvements.
- Aménager le poste de travail de telle façon que les sources lumineuses (fenêtres, parois transparentes,…) ne provoquent pas d'éblouissement direct et entraînent le moins possible de reflets sur l'écran.
- …

Vous devez :

- Réduire les mauvaises habitudes posturales.
- Faciliter le confort postural en réservant assez d'espace aux jambes.
- Veiller à ce que le plan de travail soit à la bonne hauteur.
- Veiller à ce que l'écran soit perpendiculaire aux fenêtres.
- Disposer les éléments à manipuler et/ou à utiliser dans une aire de travail facilement accessible.
- Veiller à ce que le haut du moniteur soit au niveau des yeux.
- Maintenir l'écran propre.
- Faire régulièrement une interruption avec changement d'activité/de posture si possible.
- Faire des exercices pendant les pauses pour favoriser la circulation sanguine.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Le travail assis prolongé peut causer des douleurs musculaires dans la partie supérieure du dos, aux épaules, aux bras,… liées à l'adoption de mauvaises postures de travail devant les écrans ou les moniteurs. Il peut également provoquer des faux mouvements, des coincements,…

Ces postes de travail assis sont associés aussi à des problèmes liés au travail sédentaire (maux du bas du dos, troubles circulatoires des jambes) et à des problèmes d'obésité. Mais aussi à une fatigue visuelle et à d'autres problèmes liés à la vue dans la mesure où ils impliquent souvent une activité devant des écrans de visualisation.

Les postures debout

Les postures debout sont fréquentes dans les contrôles d'accès et la surveillance statique. La position debout est naturelle chez l'homme et donc, en principe, ne pose pas de problème de santé particulier. Mais le fait de travailler debout de manière régulière et pendant des laps de temps importants peut poser des problèmes de santé aux travailleurs.

LES FACTEURS DE RISQUE

- L'organisation du travail (temps des pauses, nombre de pauses, tâches à réaliser,…).
- Le travailleur : ses mauvaises habitudes posturales,…
- Le revêtement du sol : des surfaces en métal ou en ciment, par exemple.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous former et vous informer sur les risques liés aux postures de travail debout.
- Accorder aux travailleurs des périodes de repos convenables.
- …

Vous devez :

- Changer fréquemment de position de façon à ne conserver une même position que pendant un court laps de temps.
- Éviter de rester trop longtemps sans bouger.
- Veiller à maintenir une posture de travail correcte en respectant la forme naturelle de la colonne vertébrale :
  - légèrement vers l'arrière
  - tête levée avec le cou droit
  - ventre légèrement rentré, pas crispé, et les muscles de l'abdomen légèrement contractés.
- Faire des exercices pendant les pauses pour favoriser la circulation sanguine.
- Porter des chaussures adéquates (qui ne modifient pas la forme du pied, qui maintiennent le talon en place, qui permettent de bouger les orteils, qui sont confortables,…).
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Le fait de travailler régulièrement debout peut causer l'enflure des jambes, des douleurs aux pieds, des varices, des douleurs dans le bas du dos, des raideurs articulaires de la nuque et des épaules, une fatigue musculaire généralisée et d'autres problèmes de santé. Une dégénérescence à long terme des tendons et ligaments peut également en résulter.

Les manutentions manuelles de charges

Selon la directive européenne qui fixe les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à la manutention manuelle de charges, «on entend par manutention manuelle de charges toute opération de transport ou de soutien d'une charge, par un ou plusieurs travailleurs…».

Ils constituent des risques généraux qui concernent tous les types d'activité, mais tout particulièrement les rondes de sûreté.

Lors des rondes, l'agent doit vérifier et s'assurer du bon état des installations et du matériel afin de prévenir tout accident du travail. Il doit également s'assurer que les passerelles et les sols sont dégagés et exempts de tout obstacle. Dans le cadre de cette activité, il peut être amené à déplacer et/ou soulever des charges. Les risques liés aux manutentions manuelles de charges concernent essentiellement le dos.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Les caractéristiques de la charge : une charge trop lourde, trop grande, encombrante, difficile à saisir, en équilibre instable,…
- L'effort physique requis : un effort trop important, demandant un mouvement de torsion du tronc, entraînant un mouvement brusque de la charge,…
- Les caractéristiques du milieu : un espace libre insuffisant, un sol inégal ou instable,…
- Les exigences de l'activité : des distances trop grandes d'élévation, d'abaissement ou de transport, des efforts physiques sollicitant notamment la colonne vertébrale,…
- Le travailleur : un travailleur inapte physiquement à exécuter la tâche en question, une inadéquation des vêtements, des chaussures ou d'autres effets personnels portés par le travailleur,…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Veiller à ce que les travailleurs reçoivent une formation adéquate et des informations précises concernant la manutention correcte de charges et les risques qu'ils encourent lorsque les activités ne sont pas exécutées d'une manière techniquement correcte.
- …

Vous devez :

- Garder le dos bien droit, fléchir les genoux et faire faire le travail par les jambes.
- Écarter légèrement les pieds.
- Tenir l'objet solidement, à pleines mains.
- Soulever l'objet les bras tendus vers le bas, aussi près que possible du corps.
- Éviter de tourner votre corps lors du levage, du port et de la pose d'objets.
- Déplacer vos pieds pour tourner.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les manutentions manuelles peuvent constituer un risque de blessures et, dans certaines conditions, de maladies professionnelles consécutives à des efforts physiques, des écrasements, des chocs, des mauvaises postures. Très souvent elles sont à la source de problèmes ou de douleurs de dos.

G. LA CHARGE PSYCHOSOCIALE

La charge psychosociale sur le lieu de travail est un concept général qui comporte plusieurs dimensions. Dans ce manuel nous nous focaliserons tout particulièrement sur :

1. La motivation et la satisfaction au travail
2. Le stress lié au travail
3. La charge mentale
4. La charge émotionnelle.

1. LA MOTIVATION ET LA SATISFACTION AU TRAVAIL

La satisfaction et la motivation au travail sont en rapport avec la réalisation d'une série de critères d'ordre psycho-social :

des critères extrinsèques à la tâche

La sécurité de l'emploi, des conditions de travail favorables, une rémunération équitable, etc., sont autant de critères dont la réalisation peut favoriser chez les travailleur le sentiment de satisfaction au travail. Par contre, l'insécurité de l'emploi, des conditions de travail pénibles, une rémunération jugée insuffisante et qui demande de prester des heures supplémentaires pour disposer d'un salaire jugé décent par les travailleurs, le fait d'avoir des perspectives de carrière très limitées, la difficulté de concilier le travail avec ses responsabilités familiales et domestiques, etc. tous ces éléments peuvent contribuer à l'insatisfaction et la morosité du travail.

des critères intrinsèques à la tâche

Pour que les travailleurs soient motivés au travail, la réalisation des critères précédents est une condition nécessaire mais pas suffisante. Il faut encore que les travailleurs aient des possibilités d'apprendre, d'améliorer leurs compétences professionnelles, de prendre des initiatives au travail. Si ces possibilités existent bel et bien pour certains postes ou certaines activités dans le secteur, c'est loin d'être le cas pour d'autres, ceux où les travailleurs ont l'impression de faire un travail monotone, routinier, peu stimulant et valorisant. Une démotivation peut s'installer alors.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Veiller à ce que les conventions collectives, les droits économiques et sociaux des travailleurs soient respectés.

Il peut être conseillé à l'employeur de :

- Améliorer les perspectives futures des travailleurs en établissant des plans de carrière qui associent la qualification et le progrès professionnel.
- Promouvoir la formation continuée surtout en lien avec l'évolution des métiers de la sécurité.
- Introduire des changements au niveau des postes de travail afin de diversifier les tâches/activités et pour que celles-ci aient un sens pour les travailleurs.
- Favoriser la rotation de postes.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

La satisfaction et la motivation ont un impact sur le bien-être des travailleurs et sur leur santé psychique et physique. Par exemple, on connaît la relation inverse qui existe entre la motivation et la fatigue : accomplir une tâche en étant peu motivé conduit à l'apparition rapide de symptômes de fatigue. Au contraire, quand la motivation est grande, la fatigue peut n'être ressentie que quand celle-ci a atteint un niveau élevé (parfois même proche de l'épuisement). Donc le seuil de la sensation de fatigue est très différent selon la motivation des travailleurs et l'énergie qu'ils sont prêts à mobiliser. La satisfaction et la motivation au travail peuvent donc être de puissants opérateurs de construction de la santé.

2. LE STRESS LIÉ AU TRAVAIL

Les définitions du stress au travail sont nombreuses. Elles s'accordent cependant pour considérer le stress comme un état perçu comme négatif, qui s'accompagne de plaintes et/ou de dysfonctionnements au niveau psychique, physique et/ou social. Un certain consensus se dégage également à propos des causes du stress : un déséquilibre entre les exigences du poste et les ressources des travailleurs, c'est-à-dire le fait que celui-ci ne soit pas en mesure de répondre aux exigences posées par sa situation de travail.

Nous nous limiterons ici à rendre compte des sources de stress les plus habituellement citées dans le secteur.

Le sentiment d'insécurité au travail

La notion d'insécurité au travail fait référence au sentiment de vulnérabilité ressenti par les travailleurs. On définit ainsi l'insécurité au travail comme le sentiment subjectif des agents de sécurité non seulement face à la possibilité de perdre leur emploi (via des licenciements, en raison de l'impossibilité de concilier la vie professionnelle avec la vie privée, etc.) mais aussi (et surtout) face à la perte ou à l'érosion d'une série de conditions de travail valorisées par les travailleurs : les possibilités de faire carrière au sein de l'entreprise, les marges d'autonomie pour réaliser le travail, de bons horaires de travail, le fait d'avoir de bonnes relations avec le client, le fait de travailler dans une bonne équipe, etc.

Les relations conflictuelles au travail (avec les collègues, avec les supérieurs, avec les clients ou les clients du client).

Les agents de sécurité développent leur activité dans un environnement social de travail. Ils doivent constamment coordonner leur activité avec celles d'autres personnes. En fonction de leur qualité, les relations entretenues avec les supérieurs hiérarchiques, les collègues, les clients peuvent ou non devenir une source de stress. Pour mener à bien cette coordination, un climat de confiance est nécessaire. Mais la confiance n'est pas acquise d'emblée : il faut du temps, une certaine stabilité au niveau du collectif de travail et des espaces et moments de convivialité. Dans la mesure où le secteur est caractérisé par des taux de rotation du personnel très importants, beaucoup de changements interviennent au niveau des collectifs de travail. Des travailleurs quittent le secteur, d'autres ne s'impliquent pas vraiment (ils ne sont que de passage), les remplaçants restent peu de temps ou bien sont inexpérimentées (jeunes, intérimaires), parfois inconscients des risques, etc. Pour toutes ces raisons, les relations sociales entre collègues peuvent devenir une importante source de stress.

Le décalage entre le travail prescrit et le travail réel

Dans le secteur de la sécurité et sur certains postes, des instructions de travail sont très précisément détaillées. Dans la réalité de tous les jours, ce travail prescrit est néanmoins constamment modifié en raison des aléas, des imprévus et des demandes supplémentaires émanant de certains clients. Ce décalage peut devenir une source de tension pour les agents de sécurité.

L'ambiguïté du rôle

L'ambiguïté du rôle est définie comme l'absence de clarté sur le rôle de l'individu au travail, sur les objectifs à réaliser et sur l'étendue de ses responsabilités. A priori et selon la loi, l'agent de sécurité a, avant tout, un rôle préventif/dissuasif et il n'a pas plus de droits qu'un simple citoyen. Néanmoins, dans le cadre de son travail, le client, les usagers, le public en général lui demande souvent d'aller au-delà de son rôle et de ses responsabilités et de poser des actes pour lesquels il ne dispose d'aucune légitimité ou pour lesquels il n'est pas compétent. Cette ambiguïté peut elle aussi devenir une source de stress non négligeable.

Les reprises du personnel

L'incertitude liée à la réattribution d'un marché crée également beaucoup d'insécurité. En cas d'attribution du marché à une autre entreprise les agents de sécurité ne savent pas s'ils vont être repris par la nouvelle entreprise (et à quelles conditions…) ou s'ils resteront avec leur employeur actuel (et donc quel sera leur nouveau poste de travail,…). Ces tensions sont d'autant plus importantes que l'incertitude se prolonge souvent de plusieurs mois, une période particulièrement propice à la circulation de toutes sortes de rumeurs qui insécurisent encore davantage les travailleurs.

Le sentiment de peur
(surtout face aux risques d'agression)

Certains travailleurs ont peur, soit en raison de leur solitude, soit en raison des situations de travail auxquelles ils sont confrontés et qui comportent des risques d'agression, soit en raison des expériences traumatisantes qu'ils ont vécues antérieurement et qui n'ont pas été complètement surmontées. Il est difficile d'estimer le nombre d'agents qui vivent avec ce sentiment ou qui l'ont vécu à l'un ou l'autre moment de leur carrière. Ce sentiment de peur constitue une source d'anxiété permanente pour ceux qui le vivent.

Le stress post-traumatique

Il s'agit du stress résultant d'une expérience traumatisante (notamment suite à des épisodes de violence sur les lieux du travail). Les victimes du trouble de stress post-traumatique (TSPT) ressentent des symptômes de détresse psychologique intense, et des symptômes d'évitement (évitement des lieux et des conversations rappelant le trauma), de l'irritabilité et des pertes de concentration.

Le stress lié aux interventions

Les agents de sécurité vivent des périodes de relative tranquillité souvent brutalement entrecoupées de périodes de grande tension psychologique. Ils sont parfois amenés à intervenir sans avoir la moindre idée de la situation qu'ils vont rencontrer. Cette tension sera présente jusqu'à ce que l'agent arrive sur les lieux et évalue la situation.

La pression du temps

Certains postes de travail/activités de sécurité demandent le respect d'une série d'exigences en termes de temps. Ces exigences sont dictées par l'organisation du travail et/ou par le client : respect d'un délai d'intervention, respect de la fréquence d'une série d'opérations, etc. Cette pression au niveau du temps peut également constituer une source de stress, d'autant plus que des aléas, des imprévus peuvent mettre à mal le respect de ces délais.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Le stress est très souvent considéré comme une question éminemment subjective, extrêmement complexe et donc très difficile à définir. Il faut bien admettre que ce phénomène est plus complexe à traiter que les risques dits traditionnels : physiques, chimiques, électriques, etc. Néanmoins, il est possible de prévenir le stress lié au travail ou d'y répondre efficacement.

Votre employeur doit :

- Evaluer les risques de stress sur chaque poste de travail.
- Mettre en place une politique en matière de prévention du risque de stress.
- Prévenir ou neutraliser le stress lié au travail en repensant les postes (par exemple, en évitant une charge de travail excessive), en améliorant le soutien social, en récompensant normalement les efforts déployés,…
- Adapter le travail à l'Homme.
- Assigner les tâches de manière appropriée en fonction de l'expérience et des connaissances des travailleurs.
- Promouvoir le développement des compétences, l'autonomie, la participation des travailleurs à la prise de décision.
- Améliorer la communication verticale.
- …

Vous devez (si vous souffrez du stress) :

- Vous adresser au responsable santé/sécurité de votre entreprise, délégué de prévention, médecin généraliste ou médecin de l'entreprise chargé de la surveillance de la santé.
- Chercher du soutien (auprès de vos collègues, votre famille, vos responsables,…).
- Eviter de souffrir en silence, vous isoler, avoir honte,…
- Agir dès l'apparition des premiers signes de stress (afin d'éviter une aggravation du problème).
- …

LES CONSÉQUENCES DU STRESS SUR LA SANTÉ

En général le stress est associé à un degré plus important d'absentéisme et d'accidentalité chez les travailleurs et à une diminution de leur rendement. Il a également un impact sur les entreprises : diminution de la productivité, détérioration du climat de travail, accroissement du taux de rotation du personnel et des accidents du travail.

Les manifestations du stress sont diverses en nature et en degré. Elles sont souvent entremêlées. Elles peuvent être classées en quatre catégories selon leur nature, physiologique, comportementale, émotionnelle ou cognitive.

Manifestations physiologiques
- Problèmes cardiovasculaires
- Douleurs musculaires
- Douleurs dorso-lombaires
- Insomnie
- Maux de tête
- Troubles du sommeil
- Troubles digestifs
- Troubles sexuels
- Altérations dans le système immunologique
- …

Manifestations cognitives
- Troubles de mémoire
- Difficultés pour se concentrer
- Difficultés pour prendre des décisions
- Erreurs de jugement
- …

Manifestations émotionnelles
- Peur
- Anxiété
- Angoisse
- Nervosité
- Dépression
- Frustration
- Problèmes d'estime de soi
- …

Manifestations comportementales
- Tabagisme
- Alcoolisme
- Isolement social
- Rupture familiale
- Troubles alimentaires
- Absentéisme
- …

D'autres sources de stress sont analysées dans ce manuel :

- La double hiérarchie (page 24)
- La sur/sous-charge mentale (page 35)
- Les horaires de travail (pages 25-26)
- Les difficultés pour concilier la vie professionnelle avec la vie privée (page 26)
- Le travail isolé (page 24)
- L'environnement physique de travail (bruit, température inadéquate,…) (pages 44 à 47)
- La charge physique de travail (pages 27 à 30)
- Le travail en contact avec le public (clients, usagers,….) (page 36)
- Le harcèlement moral, le harcèlement sexuel (pages 19 à 20)
- …

Il faut ajouter qu'il existe des facteurs personnels et interpersonnels qui peuvent augmenter le risque de stress au travail (la formation, la situation économique et familiale, une situation d'isolement social,…).

3. LA CHARGE MENTALE

La charge mentale fait référence à l'ensemble des tensions vécues par les travailleurs qui sont propres aux exigences mentales du travail (processus de perception et de traitement des informations, processus de mémorisation, de raisonnement, de recherche de solutions à des problèmes, etc.). La charge mentale peut varier d'un poste à l'autre en raison :

- des exigences de la tâche
- des conditions physiques du travail (bruit, éclairage, conditions climatiques,…) (voir pages 44 à 47)
- de facteurs sociaux et organisationnels (structure de contrôle, de supervision et de communication au sein de l'entreprise, ambiance de travail,…) (voir pages 24 à 26)
- …

En ce qui concerne les exigences de la tâche, la réalisation de tâches de traitement d'informations exige de l'agent de sécurité de :

- l'attention
- la concentration. Que l'on songe aux agents qui doivent focaliser leur attention d'une manière prolongée sur des écrans ou des moniteurs (centrales de sécurité, centrales d'alarme,…) sur des périodes de temps importantes.
- la coordination. Parfois l'attention doit se focaliser sur différents éléments et/ou personnes en même temps pour pouvoir réagir rapidement à un imprévu, pour résoudre un problème, ce qui implique de convertir des informations multiples en des conduites de réaction.

La charge mentale des tâches à réaliser dépend aussi d'autres éléments comme :

- la responsabilité de l'agent vis-à-vis de ses collègues, du client
- la durée de l'activité (heures de travail, pauses)
- le danger (possibilités d'agression,…).

On trouve dans le secteur des activités/postes de travail qui exigent des investissements mentaux très différents. Par exemple, sur certains postes de contrôle d'accès, les agents doivent identifier plusieurs dizaines de personnes par heure, répondre au téléphone, se concentrer sur des moniteurs de surveillance, prendre des décisions de manière rapide (sans avoir toutes les informations requises), donner constamment une bonne image de soi,… L'ensemble de ces tâches demande de traiter beaucoup d'informations et d'enclencher des processus intellectuels comme le raisonnement, la solution de problèmes, la compréhension, l'interprétation,… Cette situation peut produire un danger de saturation mentale.
Le problème inverse peut également se poser. Sur certains postes de nuit où l'agent est seul pour surveiller les installations du client, la charge de travail est, en principe, beaucoup moins exigeante et parfois même très peu stimulante. Cette «sous-charge» mentale peut avoir des effets aussi négatifs pour la santé que la «surcharge» mentale. Lorsque l'activité ou la tâche ne demande aucun ou peu d'effort mental, les agents de sécurité doivent réaliser un effort pour demeurer attentifs, éveillés et concentrés. Ces situations ou activités peuvent provoquer de la somnolence, une baisse de la vigilance et une diminution de la capacité de réaction qui est associée à la monotonie.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous former (et vous informer) sur les risques en termes de charge mentale, ainsi qu'aux mesures de prévention à adopter.
- Analyser les exigences en termes de charge mentale de chaque poste/activité de travail ainsi que les conditions physiques, sociales et organisationnelles dans lesquelles le travail se réalise.
- Adapter le système de travail à vous en tenant compte de vos expériences et de vos compétences.
- Veiller à ce que la conception des postes de travail, l'organisation atténuent la monotonie du travail.
- Reformuler le contenu du travail en rendant l'activité/la tâche plus stimulante.
- Prévoir des pauses pour permettre de récupérer après un travail intense.

Vous devez :

- Agir selon l'information et la formation que vous avez reçues.
- Essayer, si possible, de planifier et d'organiser le travail afin d'éviter les situations de surcharge.

Par ailleurs, une bonne alimentation, des exercices physiques modérés et un bon repos peuvent vous aider à mieux faire face à la fatigue et aux tensions que la charge mentale peut provoquer.

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les situations de «sur» ou «sous» charge mentale peuvent avoir des conséquences négatives pour la santé: tension, stress, sentiment de monotonie, fatigue mentale, fatigue générale,… La fatigue mentale et nerveuse est en général associée à un absentéisme de courte durée (fatigue, douleurs musculaires, maux de tête, troubles digestifs). Elle peut avoir également des conséquences sur le plan émotionnel (irritabilité, tristesse) et sur le plan comportemental (consommation d'alcool, et/ou de tabac, agressivité,…).

4. LA CHARGE ÉMOTIONNELLE

La charge émotionnelle concerne les réactions émotionnelles subies quand on travaille dans des circonstances et conditions non idéales ou perçues comme inadaptées.

Sur certains postes de travail (contrôle d'accès, surveillance dans des lieux publics,…) le travail de l'agent de sécurité est avant tout un «travail relationnel». Dans ses relations avec le public, l'agent doit en permanence être accessible, employer constamment un langage châtié, toujours projeter une image professionnelle, afficher une attitude agréable et polie, se montrer amical mais pas familier, être efficace mais pas empressé,…

Cette exigence constante de devoir donner une «bonne image de soi» et de garder la «bonne distance» avec son interlocuteur n'est pas évidente en soi. Elle peut générer des tensions quand l'agent se trouve confronté à des clients, usagers, personnes abusives, agressives, impolies. Il doit garder son calme (et parfois le sourire), c'est-à-dire envoyer un double message contradictoire à son corps : un premier destiné à le mobiliser pour répondre à l'agressivité, un second qui l'empêche de réagir.

Ce «travail relationnel» demande donc une gestion des émotions (un «travail émotif»), c'est-à-dire la compréhension, l'évaluation et la gestion de ses propres émotions, ainsi que des émotions d'autrui. Ce travail peut constituer une charge émotionnelle très importante, souvent minimisée, qui peut avoir un impact important sur le bien-être du travailleur.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous former au «travail émotif» (connaître le rôle des émotions dans la vie professionnelle, comprendre et contrôler ses propres réactions émotionnelles dans le cadre du travail, adapter sa façon de communiquer au climat émotionnel propre à chaque situation,…).
- Vous informer des risques liés au «travail émotif» et au «travail relationnel», ainsi que sur les mesures de prévention à adopter.
- Analyser les exigences en termes de charge émotionnelle de chaque poste/activité de travail ainsi que les conditions physiques, sociales et organisationnelles dans lesquelles le travail se réalise.
- Adapter le système de travail à vous en tenant compte de vos expériences et de vos compétences.
- Vous soutenir socialement et psychologiquement lorsque vous êtes soumis à une charge émotionnelle importante.
- …

Vous devez :

- Agir selon la formation, les informations et les consignes que vous avez reçues.
- …

H. LES RISQUES SPÉCIFIQUES AUX AGENTS DE SÉCURITÉ FÉMININS

Dans ce secteur traditionnellement masculin, les agents de sécurité féminins constituent une minorité. La proportion de femmes varie d'un pays à l'autre, mais dépasse rarement 20%. Il est important de leur consacrer un point spécifique, pour deux raisons principales :

– **en vertu d'une certaine division sexuelle du travail au niveau du secteur**

Si l'on trouve des femmes dans toutes les activités du secteur, elles ont plutôt tendance à se concentrer dans des lieux comme les grands magasins, les accueils/réceptions et sur des postes de travail où les fouilles superficielles sont nécessaires, comme les aéroports. La plupart de ces postes requièrent un contact constant avec le public. Les femmes sont donc davantage exposées au risque de subir des violences physiques et verbales, au risque de stress et à des problèmes liés au «travail émotif».

– **parce qu'elles constituent une minorité dans un secteur traditionnellement masculin**

Aussi bien les lieux de travail que les politiques de prévention doivent s'adapter à l'entrée des femmes dans le secteur. Cette adaptation concerne tout particulièrement :

– Les vestiaires et les cabinets d'aisance. Ainsi des vestiaires et des cabinets d'aisance séparés (ou une utilisation séparée) doivent être prévus pour les hommes et pour les femmes.

– Les vêtements de travail. Des vêtements de travail adaptés à la grossesse doivent être prévus.

– La protection de la maternité.

Que les femmes constituent une minorité dans un secteur majoritairement masculin augmente par ailleurs leur risque de subir du harcèlement sexuel. Des études montrent que les expériences de harcèlement sexuel sont plus courantes dans les professions à dominante masculine que dans les professions où la proportion d'hommes et de femmes est plus équilibrée.

Il est important que lors des évaluations des risques et lors de la définition des politiques de prévention menées par les entreprises, les risques plus spécifiques encourus par les agents féminins soient pris en considération.

PROTECTION DE LA MATERNITÉ

Pour toute activité susceptible de présenter un risque spécifique d'exposition à des agents physiques (manutentions, mouvements et postures, déplacements, fatigue mentale et physique,…), agents biologiques et agents chimiques, la nature, le degré et la durée de l'exposition des travailleuses enceintes, accouchées et allaitantes devront êtres évalués par l'employeur afin de pouvoir :

- apprécier tout risque pour la sécurité ou la santé ainsi que toute répercussion sur la grossesse ou l'allaitement.
- déterminer les mesures à prendre.

Si l'évaluation des risques révèle un risque pour la sécurité ou la santé ainsi qu'une répercussion sur la grossesse ou l'allaitement, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour que, par un aménagement provisoire des conditions de travail et/ou du temps de travail de la travailleuse concernée, l'exposition à ce risque soit évitée. Si cela n'est pas possible, il doit assurer un changement de poste. Si ce changement de poste n'est pas possible, la travailleuse (selon les législations et pratiques nationales) doit être dispensée de travail pendant la période nécessaire.

3. Risques dérivés du poste de travail

Par risques dérivés du poste de travail, nous entendons les risques liés à l'environnement physique dans lequel se développe l'activité de travail. Dans la mesure où les agents de sécurité travaillent souvent chez un client, ces risques sont en rapport avec les activités et les installations de ce dernier. Ce sont des risques moins spécifiques à l'activité de sécurité, mais pas pour autant moins dangereux ou moins fréquents. Au contraire, les statistiques sur les accidents montrent que des risques comme les chutes, les glissades, les coincements, les accidents de circulation routière sont très fréquents dans le secteur.

Les risques dérivés du poste de travail sont décrits dans les catégories suivantes :

A. Les risques liés à la sécurité
B. Les risques liés à l'environnement de travail.

A. LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

Les facteurs de risques liés à la sécurité sont très nombreux et il est important que l'agent de sécurité les connaisse bien, pour sa propre sécurité personnelle et son intégrité physique ainsi que pour celles des autres.

Les risques liés à la sécurité sont les suivants :

1. Les risques de chute, glissades et trébuchements
2. Les risques de chocs, heurts et coinçages
3. Les risques d'accident de circulation routière
4. Les risques d'accidents électriques
5. Les risques d'incendie.

Pour ce qui concerne les risques liés à la sécurité une série de mesures de prévention d'ordre général sont d'application en toutes circonstances et relèvent de la responsabilité des agents de sécurité :

– Réaliser une inspection des lieux
– Identifier les risques potentiels
– Mettre en place les mesures de prévention pertinentes
– Informer/communiquer toute anomalie ou incident aux personnes responsables.

1. LES RISQUES DE CHUTES, GLISSADES ET TRÉBUCHEMENTS

Une proportion importante des accidents de la profession sont liés à la circulation dans l'établissement de l'entreprise cliente, soit à l'intérieur soit à l'extérieur des bâtiments. Il s'agit surtout de chutes de plain-pied et de chutes de hauteur.

Il s'agit d'un risque général qui concerne surtout les activités de surveillance statique, rondes et patrouilles de surveillance.

PANNEAUX D'INTERDICTION

Interdit aux piétons

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Trébuchement

Chute avec dénivellation

LES FACTEURS INTERVENANTS

- **L'état des sols :** sols rendus glissants (par les produits de nettoyage, par les conditions climatiques), sols glissants par nature (sols carrelés ou en marbre), sols irréguliers ou inégaux (marchepied, trottoir, sol incliné), sols défectueux (trou, dalle descellée),…
- **Des obstacles fixes ou provisoires :** câbles, machines, objets divers (caisses, outils, machines, meubles),…
- **Un éclairage insuffisant** (surtout dans les escaliers et les voies de passage) empêchant d'apprécier les surfaces glissantes ou les objets obstruant le passage.
- **Des escaliers** mal éclairés, sans rampe, avec une pente trop importante, avec des nez de marches cassés ou glissants.
- **Une mauvaise voire une absence de signalisation des zones dangereuses** (croisements, zones avec dénivellation, passages,…).
- **Des chaussures inadaptées** (chaussures ouvertes, semelles sans relief), usées, sales.
- **Les situations d'urgence :** lorsque l'agent de sécurité doit courir lors d'une intervention,…
- **L'agent de sécurité lui-même :** courir sans justification, faire les rondes sans allumer les lumières par excès de confiance ou de familiarité avec le bâtiment, emprunter des raccourcis ou des voies de passage interdites ou non habilitées pour la circulation.

LA NATURE DES LÉSIONS

Les lésions provoquées par les chutes, glissades et trébuchements peuvent être de nature très diverse : fractures, blessures, entorses, contusions,…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous informer des risques de chutes, glissades et trébuchements existant sur votre lieu de travail.
- Mettre à votre disposition, si nécessaire, suite à l'évaluation des risques, des chaussures de sécurité.
- …

Le client doit :

- Mettre en place des moyens de signalisation (panneaux, marquage au sol) lorsque des risques de chutes et de trébuchements ne peuvent pas être évités en prenant d'autres mesures.
- Garantir un éclairage suffisant surtout dans les escaliers et les passages.
- Mettre en place et entretenir des protections antichutes (main courante, garde-corps).
- Vous informer et/ou informer votre employeur des risques de chutes, glissades et trébuchements.
- …

Vous devez :

- Veiller à réaliser une inspection visuelle des lieux de travail afin de détecter les risques potentiels de chutes et glissades.
- Vérifier le bon état des protections et des dispositifs antichute.
- Dégager les passerelles et les sols.
- Respecter les panneaux de signalisation.
- Emprunter les accès conçus à cet effet.
- Éclairer les passages.
- Utiliser les lampes de poche.
- Porter des chaussures antidérapantes et adéquates si nécessaire, suite à l'évaluation des risques.
- Agir avec pondération même dans les cas d'urgence.
- Signaler toute anomalie ou toute situation ne respectant pas les réglementations.
- …

2. LES RISQUES DE CHOCS, HEURTS ET COINÇAGES

Ces chocs, heurts et coinçages ont lieu soit avec des objets fixes (machines à l'arrêt, outils, meubles, etc.) soit avec des objets mobiles (machines sur des zones de passage, véhicules,…).

Il s'agit d'un risque général qui concerne surtout les activités de surveillance statique, rondes et patrouilles de surveillance.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Un espace de travail exigu (dimensions insuffisantes, mauvaise disposition du mobilier,…).
- Des voies de passage trop étroites, encombrées avec des objets abandonnés, avec des objets permanents (mobilier).
- Les portes coulissantes, automatiques.
- Des machines, véhicules à moteur (mauvaise délimitation des zones de circulation, véhicules ne disposant pas de moyens de signalisation ou d'avertissement sonore, lumineux,…).
- Les manutentions manuelles de charges.
- Les situations d'urgence : lorsque l'agent de sécurité doit courir lors d'une intervention,…
- L'agent de sécurité lui-même : courir sans justification, faire les rondes sans allumer les lumières par excès de confiance ou de familiarité avec le bâtiment, emprunter des raccourcis ou des voies de passage interdites ou non habilitées pour la circulation.

LA NATURE DES LÉSIONS

Les lésions provoquées par les chocs, heurts et coinçages peuvent être très diverses : fractures, blessures, entorses, contusions,…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous informer des risques de chocs, heurts, coinçages existant sur votre lieu de travail.
- Mettre à votre disposition, si nécessaire, suite à l'évaluation des risques, des EPI (chaussures de sécurité,…).
- …

Le client doit :

- Mettre en place des moyens de signalisation lorsque des risques de chocs, heurts, coinçages ne peuvent pas être évités en prenant d'autres mesures.
- Garantir un éclairage suffisant surtout dans les escaliers et les passages.
- Organiser la circulation de personnes et de véhicules.
- Vous informer et/ou informer votre employeur des risques de chocs, heurts, coinçages.
- …

Vous devez :

- Veiller à réaliser une inspection visuelle des lieux de travail afin de détecter les risques potentiels de chocs, heurts et coinçages.
- Aménager votre espace de travail le mieux possible afin de disposer de suffisamment de liberté de mouvements.
- Ne pas réaliser des tâches qui ne relèvent pas de votre compétence ou pour lesquelles vous n'avez pas été formé.
- Dégager et éclairer les passages.
- Signaler toute anomalie ou toute situation ne respectant pas les réglementations.
- …

PANNEAUX D'INTERDICTION

Interdit aux véhicules de manutention

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Véhicules de manutention

PANNEAUX D'OBLIGATION

Protection obligatoire des pieds

Protection obligatoire de la tête

Passage obligatoire pour piétons

Protection obligatoire des mains

Protection obligatoire du corps

3. LES RISQUES D'ACCIDENTS DE CIRCULATION ROUTIÈRE

Les accidents de circulation routière liés au travail peuvent être des accidents du travail en mission, c'est-à-dire survenant au cours des déplacements exigés par le travail, ou des accidents sur le trajet entre le lieu de travail et le lieu de résidence. Les statistiques des accidents de travail au niveau du secteur montrent qu'il s'agit bien d'un risque important.

Il s'agit d'un risque général qui concerne tous les agents qui se rendent au travail en véhicule et d'un risque spécifique à certaines activités de surveillance : patrouilles, intervention après alarme.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Des véhicules en mauvais état.
- L'environnement : mauvaises conditions météorologiques, circulation pendant la nuit, mauvaise visibilité, trafic.
- La situation : les contraintes de délai.
- Le chauffeur.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- S'assurer du bon état du véhicule.
- Entretenir périodiquement le véhicule.
- Disposer des accessoires obligatoires en cas de panne (triangles, outils pour changer les roues,…).
- Organiser les déplacements (horaires, temps de trajet, itinéraires, état de la météo,…).
- Tenir compte des aléas de la circulation dans les programmes de travail.
- Vérifier périodiquement l'aptitude médicale des agents.
- …

Vous devez :

- Ne pas conduire sous l'effet de l'alcool/drogues/médicaments.
- Ne pas faire usage du téléphone ou d'autre moyen de communication pendant les temps de trajet (sauf si l'on dispose d'un kit main libre).
- Respecter les règles de circulation routière, les limites de vitesse, les panneaux,…
- …

LA NATURE DES LÉSIONS

La nature et la gravité des lésions peuvent être très variables en fonction des caractéristiques des accidents :

- Lésions légères : blessures superficielles, coups et traumatismes légers.
- Lésions graves : traumatismes et blessures graves…
- La mort.

4. LES RISQUES D'ACCIDENTS ÉLECTRIQUES

Le risque d'accident électrique est souvent déterminé soit par des machines ou des équipements défectueux, soit par une installation électrique défaillante, soit par des négligences dans la manipulation. Les accidents électriques peuvent être également à l'origine d'autres accidents, des incendies et/ou des explosions.

Il s'agit d'un risque général qui concerne toutes les activités de sécurité.

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Danger électrique

LES FACTEURS DE RISQUE

- Un câble endommagé avec un fil conducteur mis à nu.
- Des prises ou rallonges en mauvais état ou mal utilisés.
- Des prises sans prise de terre.
- Des machines, du matériel mal isolés ou protégés.
- Une utilisation d'appareils électriques ou une manipulation de prises de courant en contact avec l'eau ou avec des mains mouillées.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous informer des risques électriques existant sur votre lieu de travail.
- …

Le client doit :

- Garantir une installation électrique sûre.
- Vous informer et/ou informer votre employeur des risques électriques existant sur les lieux de travail.
- …

Vous devez :

- Avant l'utilisation d'un appareil électrique vérifier s'il se trouve en bon état.
- Vérifier l'état des câbles, des rallonges et des prises.
- Ne pas débrancher des appareils en tirant sur le cordon, tirez sur la fiche en tenant de l'autre main la prise murale.
- Ne jamais toucher un interrupteur, une prise de courant ou un appareil électrique avec des mains mouillées.
- Éviter toute forme de «bricolage», ne jamais réparer ou remplacer un câble défectueux.
- Ne pas surcharger les circuits en multipliant les fiches sur une même prise.
- Assurer le raccordement électrique à l'aide de socles et prises strictement compatibles.
- …

LA NATURE DES LÉSIONS

Le risque électrique peut entraîner des conséquences dangereuses comme :

- L'électrisation, c'est-à-dire une décharge électrique reçue par le corps et engendrant une tétanisation des muscles, elle-même pouvant entraîner la chute de la victime.
- L'électrocution, c'est-à-dire l'électrisation entraînant la mort par arrêt cardiaque.
- Des brûlures cutanées sur les zones ayant été en contact avec le courant électrique.

La gravité des lésions est en rapport avec d'autres facteurs comme l'intensité de la décharge électrique, la durée du contact, la capacité de réaction de la personne, etc.

5. LES RISQUES D'INCENDIE

Les fonctions de l'agent de sécurité comportent celle de prévenir et de détecter les incendies. Les agents de sécurité sont donc censés avoir acquis lors de leur formation certaines connaissances de base concernant les incendies : leurs sources, les causes courantes d'incendie, les principes du feu ou de la combustion, les formes de propagation du feu, les classes d'incendies par surface ainsi que les mesures à prendre pour lutter contre un incendie.

Le risque d'incendie est un risque général qui concerne toutes les activités du secteur mais, spécialement, les activités de surveillance, les rondes et les patrouilles.

PANNEAUX POUR LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Téléphone pour la lutte contre l'incendie

Lance à incendie

Echelle

Extincteur

Chemin vers un matériel de lutte contre l'incendie

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Matières inflammables ou hautes températures

Matières explosives

Matières comburantes

PANNEAUX D'INTERDICTION

Défense de fumer

Flamme nue interdite et défense de fumer

Défense d'éteindre avec de l'eau

LES FACTEURS DE RISQUE

- Des produits, des substances combustibles : accumulation de gaz par manque de ventilation ; stockage incorrect de produits ou de matières combustibles ; source de chaleur à proximité de produits combustibles,…
- Le mauvais état des installations et des appareils électriques.
- Certains lieux de travail dans lesquels ont été déposés du matériel inflammable, des substances combustibles ou explosives,…
- Des machines ou équipements surchauffés.
- Le manque d'entretien de la zone de travail et du matériel : poubelles pleines, taches d'huile ou de carburant sur le sol,…
- Des systèmes de détection du feu ou d'alarme inexistants ou en mauvais état.
- Des extincteurs manquants, détériorés, mal placés, insuffisants, inadéquats par rapport aux combustibles existants sur les lieux de travail ; une mauvaise signalisation des extincteurs,…
- Des escaliers et des issues mal dégagés.
- Une mauvaise (inexistence de) signalisation d'évacuation d'urgence.
- Des négligences : présence de fumeurs, non respect des précautions de base lors de la réalisation de certains travaux (soudage, perçage,…).
- L'agent de sécurité : mauvaise connaissance du bâtiment, méconnaissance des procédures à suivre en cas d'incendie, mauvaise formation (méconnaissance des extincteurs, de leur mode de fonctionnement),…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous informer des risques d'incendie existant sur votre lieu de travail.
- …

Le client doit :

- Garantir une installation électrique sûre.
- Vous informer et/ou informer votre employeur des risques d'incendie existant sur les lieux de travail (présence de produits explosifs, inflammables,… présence de sources de flamme ou d'étincelles,…).
- Mettre en place et respecter les dispositifs pour combattre l'incendie (panneaux de signalisation concernant le matériel ou l'équipement de lutte contre l'incendie et, si besoin est, détecteurs d'incendie et systèmes d'alarme).
- …

Vous devez :

- Empêcher que les trois éléments à la base du feu, combustible, oxygène et chaleur ne puissent se conjuguer.
- Rechercher sans tarder l'origine de toute fuite d'huile ou autre liquide inflammable.
- Dégager les appareils de chauffage obstrués par des vêtements de travail ou tout autre objet inflammable et remplacer tout pare-feu manquant
- Retirer les objets inflammables trouvés à proximité d'une source de chaleur et les placer en lieu sûr.
- Respecter les interdictions de fumer.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les premiers dangers des incendies viennent des fumées et des vapeurs toxiques qui peuvent provoquer une asphyxie ou une intoxication à l'oxyde de carbone. Lors des incendies le danger de brûlures est très important. Il existe trois degrés de profondeur de la brûlure :

- le premier degré qui correspond à une atteinte superficielle : peau rouge, chaude, gonflée
- le deuxième degré qui est caractérisé par l'apparition de cloques remplies de liquide
- le troisième degré qui correspond à la brûlure complète de la peau, qui est marron foncé, striée de raies noires et qui n'est plus douloureuse.

Les brûlures sont une plaie comme une autre, il faut donc s'assurer que l'on est bien vacciné contre le tétanos.

Les incendies peuvent également entraîner la mort.

B. LES RISQUES LIÉS À L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Cette catégorie se rapporte aux atteintes qui résultent de l'exposition aux :

1. risques physiques tels que le bruit, le froid
2. aux risques chimiques tels que des gaz et autres produits dangereux
3. aux risques biologiques tels que des micro-organismes et des cultures cellulaires.

Il s'agit de risques dont la plupart ne sont pas inhérents à l'activité de gardiennage, mais plutôt liés à l'activité réalisée par l'entreprise cliente ou à la nature et aux caractéristiques de ses installations.

Prescriptions minimales concernant les lieux de travail

Prescriptions qui doivent être respectées afin de garantir un environnement de travail sain et sûr aux agents de sécurité :

- Un air sain en quantité suffisante.
- Une température adéquate pour l'organisme, ni trop élevée ni trop basse.
- Une lumière naturelle suffisante et/ou des dispositifs permettant un éclairage artificiel adéquat.
- Des vestiaires séparés ou une utilisation séparée des vestiaires pour les hommes et pour les femmes.
- Des cabinets d'aisance séparés ou une utilisation séparée des cabinets d'aisance pour les hommes et les femmes.
- L'existence d'une signalisation de sécurité et/ou de santé au travail
- Une installation électrique sûre.
- Des dispositifs pour combattre l'incendie et, si besoin est, des détecteurs d'incendie et des systèmes d'alarme.
- Des portes pouvant s'ouvrir de l'intérieur sans aide particulière.
- Des portes et portails mécaniques fonctionnant sans risque d'accident.
- Un éclairage suffisant à la lumière artificielle des lieux de travail à l'air libre lorsque la lumière naturelle ne suffit pas.
- Si des travailleurs sont employés sur des postes de travail extérieurs, ces derniers doivent être, dans la mesure du possible, aménagés de telle façon que les travailleurs :
  - soient protégés contre les influences atmosphériques et, si nécessaire, contre la chute d'objets
  - ne soient pas exposés à des niveaux sonores nocifs ni à une influence extérieure nocive (par exemple, gaz, vapeurs, poussières)
  - puissent rapidement quitter leur poste de travail en cas de danger ou puissent rapidement être secourus
  - ne puissent glisser ou chuter.

Le fait que vous soyez des salariés d'une entreprise différente de celle dans laquelle vous travaillez ne change rien à votre droit à pouvoir bénéficier d'un environnement de travail qui présente les caractéristiques signalées.

LES RESPONSABILITÉS RESPECTIVES

Votre employeur doit :

- Vous informer des risques liés à votre lieu de travail.
- Coopérer avec l'entreprise cliente pour assurer que vous aller travailler dans un lieu de travail suffisamment éclairé, aéré, illuminé et sûr.
- …

Le client doit :

- Coopérer avec votre employeur pour assurer votre santé, votre sécurité et votre bien-être sur votre lieu de travail.
- S'assurer que vous avez bien reçu des instructions appropriées en ce qui concerne les risques pour votre santé et votre sécurité pendant votre activité dans son établissement.
- Assurer l'entretien technique des lieux de travail et des diverses installations et assurer l'entretien régulier et le contrôle du fonctionnement des dispositifs de sécurité.
- Prévoir ou s'assurer de l'existence d'une signalisation de sécurité et/ou de santé au travail lorsque les risques ne peuvent pas être évités ou suffisamment limités par les moyens techniques de protection collective ou par des mesures, méthodes ou procédés d'organisation du travail.
- …

Vous devez :

- Respecter et agir selon les consignes, l'information et la formation reçues.
- Signaler toute anomalie aux personnes responsables en ce qui concerne votre environnement de travail.
- …

1. LES RISQUES PHYSIQUES

Les risques physiques tels que le bruit, la chaleur, le froid, le manque de lumière, un degré d'humidité inadéquat, une mauvaise ventilation et la potentielle exposition à des rayonnements ionisants doivent être pris en considération dans toute évaluation des risques, car ils sont à la base d'accidents, de maladies et de malaises divers.

Le bruit

Le bruit constitue un environnement habituel des postes de travail. La plupart du temps il ne constitue pas un risque de perte de capacité auditive, mais peut quand même provoquer des atteintes importantes à l'ouïe.

Le bruit constitue un risque général qui concerne toutes les activités du secteur.

PANNEAUX D'OBLIGATION

Protection obligatoire de l'ouïe

LES FACTEURS DE RISQUE

- Le bruit ambiant sur les lieux de travail (bruit des installations du bâtiment, bruit des machines, de l'équipement de bureau, bruit produit par les personnes, par la foule,…).
- L'attitude du travailleur face au bruit : si le travailleur ne se plaît pas au travail, il sera plus sensible au bruit ou en tout cas il percevra le bruit comme plus dérangeant.
- La tâche : le bruit sera d'autant plus dérangeant s'il interfère avec la tâche ou bien si celle-ci est particulièrement complexe.
- Les détonations des munitions lors des exercices de tir.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Identifier la/les sources de bruit.
- Limiter ou réduire les bruits à la source.
- Promouvoir l'adoption d'habitudes/de comportements de travail peu bruyants.
- Si nécessaire mettre à votre disposition des EPI (bouchons d'oreille et/ou d'un casque lors des exercices de tir par exemple).
- …

Vous devez :

- Adopter des habitudes/ comportements de travail peu bruyants.
- Utiliser des EPI si nécessaire et les utiliser correctement.
- Signaler toute défectuosité ou inconfort des EPI.
- Informer les personnes responsables de toute anomalie concernant le bruit sur les lieux de travail.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les atteintes que le bruit peut provoquer sur l'ouïe dépendent du niveau du bruit ainsi que de la durée d'exposition. Les effets du bruit peuvent par ailleurs être très divers. C'est la raison pour laquelle il est difficile de prévoir l'impact qu'il peut avoir sur une personne ou groupe de personnes. Les effets les plus courants du bruit consistent en des altérations physiologiques (maux de tête, perte de capacité auditive ou même la surdité) et psychologiques (manque de concentration, nervosité).

La température, la ventilation et le degré d'humidité inadéquats

Que ce soit à l'intérieur d'un bâtiment ou sur des postes de travail extérieurs, des conditions minimales doivent être respectées en ce qui concerne la température, l'humidité et la ventilation. Ces conditions doivent être établies en tenant compte des spécificités du poste du travail, du niveau d'activité physique requis ainsi que des vêtements de travail de l'agent.

Les risques liés à une température, un degré d'humidité et une ventilation inadéquats constituent des risques généraux qui concernent toutes les activités du secteur.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Un air sain en quantité insuffisante.
- Une température, un niveau d'humidité et de circulation de l'air inadéquats.
- Le travail dans les intempéries, en situation de forte chaleur ou de grand froid.
- Une organisation du travail ne prévoyant pas les moyens nécessaires pour se protéger ou lutter contre le froid ou la chaleur (abris, chauffage, possibilités de se désaltérer en eau potable réfrigérée,…) ou exposant trop longtemps les agents à des conditions de température inadéquates.
- L'agent de sécurité : des vêtements de travail inappropriés,…

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Prévoir, si nécessaire, la climatisation, la ventilation, le conditionnement et la déshumidification de l'air.
- Garantir un air sain en quantité suffisante dans les lieux de travail fermés.
- Protéger les travailleurs qui travaillent dans les intempéries.
- Organiser le travail de façon à éviter des situations de coup de chaleur ou d'hypothermie.
- Vous fournir des vêtements de travail appropriés : pantalon épais, chemise à manches longues et/ou gilet et anorak (ou équivalent) en hiver et pantalon léger et chemise à manches courtes en été.

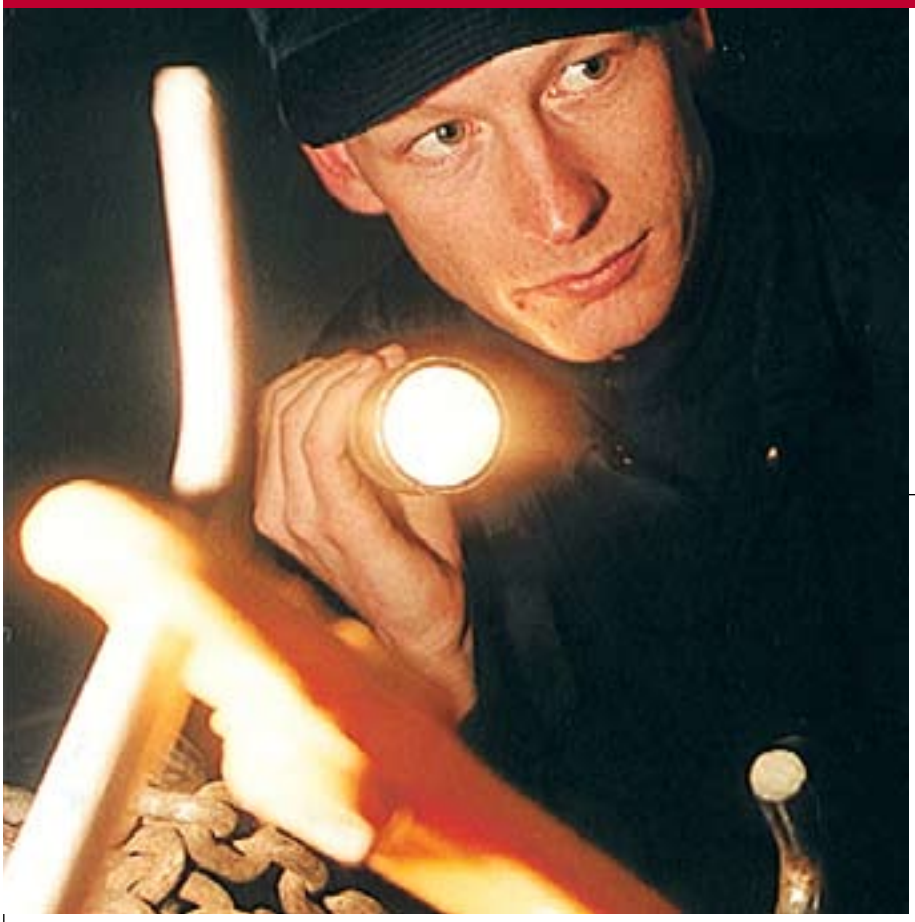
Vous devez :

- Compenser les pertes en sel, boire de l'eau fréquemment.
- Utiliser des vêtements de travail appropriés.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les conditions inadéquates que nous venons de mentionner peuvent provoquer divers dérangements et malaises : somnolence, rhumes.

Dans une ambiance où la température est très élevée, l'agent de sécurité encourt le danger de se déshydrater, d'attraper une insolation, d'avoir une syncope et de subir des altérations cutanées ou cardiaques.
Dans une ambiance où la température est très basse, le danger pour l'agent de sécurité est de souffrir d'hypothermie et de rougeurs de la peau dans les parties les plus sensibles du corps (doigts, orteils, nez et lobe des oreilles).



La lumière insuffisante ou inadéquate

Une bonne perception visuelle ne peut être garantie que par un bon système d'éclairage. Évidemment le niveau optimal d'éclairage dépendra du type d'activité et des caractéristiques du poste de travail.

Il s'agit d'un risque général qui concerne toutes les activités de sécurité.

LES FACTEURS DE RISQUE

- Un défaut d'éclairage (poste de travail, zone de passage, allée ou escalier peu ou pas éclairés).
- Un éclairage éblouissant (lampe nue dans le champ visuel, travail sur écran, rayonnement du soleil…).

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur/ le client doit :

- Assurer un éclairage suffisant et adéquat sur les postes de travail.
- Garantir un éclairage suffisant surtout dans les escaliers et les passages.
- Privilégier l'éclairage naturel.
- Permettre le réglage individuel de l'éclairage (en fonction de la tâche et de l'opérateur).
- Vous fournir, si nécessaire, des lampes de poche.
- …

Vous devez :

- Vous assurer du bon fonctionnement des lampes de poche.
- Eclairer les couloirs, les escaliers et les passages.
- Signaler toute anomalie ou toute situation ne respectant pas les réglementations en ce qui concerne l'éclairage.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les conséquences sur la santé d'un mauvais éclairage peuvent être une fatigue des yeux (soit par une sollicitation excessive des muscles des cils, soit par l'effet de contrastes trop forts sur la rétine), une fatigue générale, des maux de tête et du stress. Une lumière insuffisante et/ou inadéquate constitue par ailleurs un danger d'accidents.

2. LES RISQUES BIOLOGIQUES

Ces risques sont liés à l'exposition des travailleurs à des agents biologiques, c'est-à-dire à des micro-organismes, des cultures cellulaires et des parasites vivant dans l'organisme de l'homme susceptibles de provoquer des infections, des allergies ou des intoxications. Ces micro-organismes peuvent pénétrer à l'intérieur du corps humain par une plaie, par une morsure d'animal ou des blessures d'aiguille. Ils peuvent également être inspirés ou avalés.

Il s'agit d'un risque propre à la profession qui concerne les agents qui se trouvent en contact avec le public (contrôle des accès, surveillance de manifestations,…). (Voir page 21 pour les risques biologiques causés par les chiens).

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Risque biologique

LES FACTEURS DE RISQUE

- L'agresseur, l'usager, le client, le blessé ou le malade… Les situations dans lesquelles les agents peuvent être exposés à des agents biologiques sont diverses: lors du contact permanent de l'agent avec des malades (milieu hospitalier,…), lors du contact occasionnel de l'agent avec une personne malade, au cours d'un sauvetage par exemple…
- La qualité de l'air dans des ambiances intérieures.
- Certains environnements de travail : installations de production alimentaire, laboratoires cliniques et vétérinaires, installations d'élimination de déchets, installations d'épuration des eaux usées,…
- L'agent de sécurité : la méconnaissance par l'agent des risques biologiques, la méconnaissance des bonnes manières de réagir en cas de conflit et notamment des mesures de prévention à prendre en cas de contact avec du sang et/ou des fluides corporels.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous former et vous informer par rapport aux risques biologiques que vous encourez.
- Vous vacciner si vous êtes exposé à des agents biologiques quand il existe des vaccins efficaces et si l'évaluation des risques conclut à leur nécessité.
- …

Vous devez :

- Agir selon les informations et la formation reçues.
- Laver immédiatement et de manière soigneuse les parties du corps ayant été en contact avec du sang et/ou des fluides corporels.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Il existe un risque d'infections virales et bactériennes telles que le VIH, l'hépatite ou la tuberculose.

3. LES RISQUES CHIMIQUES

Le risque d'être exposé à des produits dangereux ne constitue pas un risque propre à la profession, néanmoins le risque peut exister sur certains lieux de travail en raison des activités de l'entreprise cliente.

Ce risque concernerait plus spécifiquement les activités de surveillance et les rondes.

Toute une série des produits chimiques peuvent être dangereux pour la santé. En fonction de leurs caractéristiques, de la manière dont ils entrent dans le corps (par inhalation, par ingestion, par contact avec la peau et l'œil, par contact avec une blessure ouverte) et de la quantité absorbée, ils peuvent altérer plus ou moins gravement la santé.

PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

Matières nocives ou irritantes

Matières toxiques

Matières corrosives

LES FACTEURS DE RISQUE

- Des produits toxiques, très toxiques ou nocifs (selon leur degré de toxicité). Ils peuvent altérer l'ensemble de l'organisme ou bien certains organes seulement : poumons, foie, cœur, nerfs…
- Des produits irritants. Ils peuvent provoquer une réaction inflammatoire au contact avec la peau, les muqueuses, les yeux,…
- Des produits corrosifs. Ils peuvent exercer une action destructrice sur les tissus vivants (peau,…).
- Une mauvaise condition de stockage des produits.
- Des locaux mal aérés.
- L'agent : un agent qui ne serait pas informé des risques, des règles de sécurité et des mesures de prévention à adopter.

LES MESURES DE PRÉVENTION

Votre employeur doit :

- Vous informer des risques liés aux produits chimiques et des mesures de prévention à adopter.
- …

Le client doit :

- Vous informer et/ou informer votre employeur des risques chimiques existant sur les lieux de travail (présence de produits) ainsi que des mesures de prévention à adopter en cas d'accident.
- Signaliser l'existence de produits chimiques.
- …

Vous devez :

- Lorsque vous êtes en contact avec ces produits : ne pas fumer, veiller à bien aérer les locaux et veiller à une bonne hygiène (se laver les mains, ne pas manger pendant l'utilisation/en contact avec ces produits).
- En cas d'accident, l'étiquette des produits vous donne des indications utiles sur la conduite à suivre.
- Si l'information reprise sur l'étiquette n'est pas suffisante, les fiches de données de sécurité fournissent, pour un produit chimique donné, un nombre important d'informations complémentaires portant sur les dangers pour la santé et pour l'environnement ainsi que des indications sur les moyens de protection et les mesures d'urgence à prendre.
- Informer de toute anomalie les personnes responsables.
- …

LES EFFETS SUR LA SANTÉ

Les conséquences des produits chimiques pour la santé dépendent beaucoup de leurs caractéristiques :

- Les produits «toxiques», «très toxiques» ou «nocifs» peuvent causer des atteintes profondes à l'organisme et même la mort. Certains de ces produits sont définis comme cancérigènes et d'autres comme mutagènes car ils peuvent entraîner des mutations génétiques pouvant être à l'origine de tumeurs cancéreuses ou de problèmes de stérilité.
- Les produits «irritants» peuvent provoquer des démangeaisons, des rougeurs, des conjonctivites ou des inflammations des voies respiratoires.
- Les produits «corrosifs» peuvent brûler la peau et les muqueuses et provoquer des lésions parfois très graves pouvant entraîner des cicatrices.

Premiers secours

L'employeur doit désigner, pour les premiers secours, les travailleurs chargés de mettre en pratique ces mesures. Ces travailleurs doivent être formés, être en nombre suffisant et disposer de matériel adéquat.

Les lieux de travail doivent être équipés de matériel de premiers soins. Une trousse de premiers soins comportant bandages, sparadrap, ciseaux, pansements, compresses, bandeaux,… doit donc toujours être à votre disposition.

L'agent de sécurité peut dispenser des soins médicaux aux blessés uniquement s'il est secouriste ou s'il a suivi des séances de formation spécifique. Il doit apporter l'assistance médicale ou professionnelle pour laquelle il a été formé.

SOYEZ PRÉCIS LORSQUE VOUS APPELEZ LES SECOURS PAR TÉLÉPHONE

Tout d'abord présentez-vous (nom, d'où vous appelez) et ensuite informez votre interlocuteur :

— de quoi s'agit-il ? (circonstances et type d'accident)

— où cela s'est-il produit ? (adresse exacte du lieu de l'accident)

— qui est touché ? (état et nombre des victimes)

— y a-t-il encore des risques ? (d'incendie, produits dangereux,…).

QUELLE CONDUITE GÉNÉRALE ADOPTER EN CAS D'ACCIDENT OU DÈS LA DÉCOUVERTE D'UN BLESSÉ ?

1 OBSERVER
— évaluer la situation

2 PROTÉGER
— éviter le suraccident (éliminer tout risque susceptible de provoquer un nouvel accident)
— si le danger persiste, éloignez-le de vous et de l'accidenté, et seulement si cela n'est pas possible, déplacez la victime

3 ALERTER
— en cas de moindre doute déclencher l'alerte ou prévenir les services de secours (le médecin, le centre anti-poison, les pompiers) ou le secouriste du lieu de travail

4 SECOURIR
(apporter l'assistance médicale ou professionnelle pour laquelle vous avez été formé)

5 SIGNALER
— tout accident doit être signalé à l'employeur.

PREMIERS SECOURS

Panneaux de sauvetage et de secours

Poste de premiers secours

Direction vers un poste de secours ou vers un dispositif de sauvetage

Téléphone pour le sauvetage et les premiers secours

Civière

Douche de sécurité

Rincage des yeux

Direction d'une sortie de secours

Emplacement d'une sortie ou direction vers une sortie de secours

Emplacement d'une sortie de secours

Organisation générale de la santé et de la sécurité

dans les entreprises

La législation européenne (directive cadre) détermine, nous l'avons vu (pages 7 à 9), les obligations des employeurs et des travailleurs afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail, mais en plus elle comporte d'autres principes généraux concernant :

— Les services de protection et de prévention

— Les premiers secours, la lutte contre l'incendie, l'évacuation des travailleurs

— Les situations de danger grave et immédiat

— La consultation et la participation des travailleurs

— L'information des travailleurs dans le domaine de la santé et de la sécurité

— La formation des travailleurs en matière de santé et de sécurité

— La surveillance de la santé des travailleurs.

ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DANS LES ENTREPRISES

LES SERVICES DE PROTECTION ET DE PRÉVENTION

L'employeur doit désigner un ou plusieurs travailleurs responsables des activités de protection et de prévention des risques professionnels et ceux-ci doivent disposer du temps nécessaire et être en nombre suffisant pour faire face à leurs obligations. Lorsque les compétences dans l'entreprise sont insuffisantes pour organiser ces activités de protection et de prévention, l'employeur doit faire appel à des compétences (personnes ou services) extérieures à l'entreprise.

LES PREMIERS SECOURS, LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE, L'ÉVACUATION DES TRAVAILLEURS

L'employeur doit prendre, en matière de lutte contre l'incendie et d'évacuation des travailleurs, les mesures nécessaires, adaptées à la nature des activités et à la taille de l'entreprise et/ou de l'établissement. Il doit organiser des relations nécessaires avec des services extérieurs, notamment en matière de premiers secours, d'assistance médicale d'urgence, de sauvetage et de lutte contre l'incendie.
L'employeur doit désigner, pour les premiers secours, pour la lutte contre l'incendie et pour l'évacuation des travailleurs, les travailleurs chargés de mettre en pratique ces mesures. Ces travailleurs doivent être formés, être en nombre suffisant et disposer du matériel adéquat.

ORGANISATION DE LA CONSULTATION ET DE LA PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS

Pour toutes les questions touchant à la sécurité et à la santé au travail, l'employeur doit :
- — consulter les travailleurs et/ou leurs représentants
- — respecter leur droit de faire des propositions
- — organiser leur participation équilibrée à l'organisation des mesures à prendre.

La consultation/participation des travailleurs ou de leurs représentants en matière de protection de la sécurité et de la santé doit porter sur :

A toute action pouvant avoir des effets substantiels sur la sécurité et la santé

B la désignation des travailleurs responsables des activités de protection et de prévention des risques professionnels et leurs activités de protection et de prévention des risques

C la désignation des travailleurs chargés :
- — des activités de protection et de prévention
- — des premiers secours
- — de la lutte contre l'incendie et l'évacuation du personnel de l'entreprise

D l'exploitation et la nature des informations relatives à l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé au travail

E la nécessité de faire appel aux compétences extérieures (en cas de nécessité, compte tenu des compétences insuffisantes dans l'entreprise)

F la conception et l'organisation de la formation de tous les travailleurs à la sécurité et à la santé.

NB :
1. Les travailleurs et/ou leurs représentants ont le droit de demander à l'employeur de prendre des mesures appropriées et de lui soumettre des propositions en ce sens, de façon à pallier tout risque pour les travailleurs et/ou à éliminer les sources de danger.
2. L'employeur est tenu d'accorder aux représentants des travailleurs en matière de santé et sécurité au travail, une dispense de travail suffisante sans perte de salaire, pour exercer leur charge, avec les moyens nécessaires.
3. Les travailleurs et/ou leurs représentants peuvent faire appel à l'autorité compétente s'ils estiment que les mesures prises et les moyens engagés par l'employeur ne sont pas suffisants pour garantir la sécurité et la santé au travail.

LES SITUATIONS DE DANGER GRAVE ET IMMÉDIAT

L'employeur doit prendre des mesures et donner des instructions pour permettre aux travailleurs, en cas de danger grave, immédiat et qui ne peut être évité, d'arrêter leur activité et/ou de se mettre en sécurité en quittant immédiatement le lieu de travail.

L'employeur doit faire en sorte que tout travailleur, en cas de danger grave et immédiat pour sa propre sécurité et/ou celle d'autres personnes et en cas d'impossibilité de contacter le supérieur hiérarchique compétent, puisse prendre les mesures appropriées pour éviter les conséquences d'un tel danger.

LA CONSULTATION ET LA PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS

Les employeurs doivent vous consulter directement et/ou consulter vos représentants et donc permettre votre participation dans le cadre de toutes les questions touchant à la sécurité et à la santé au travail.

L'INFORMATION DES TRAVAILLEURS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

Pour que vous puissiez travailler en toute sécurité et/ou dans de bonnes conditions pour votre santé vous avez besoin d'être bien informé. L'employeur a l'obligation de vous informer directement (ou par l'intermédiaire de vos représentants) des risques professionnels liés à votre activité.

INFORMATION DES TRAVAILLEURS

L'information des travailleurs doit porter sur :

A Les risques pour la sécurité et la santé, mais également toutes les mesures prises dans l'entreprise pour affronter ces risques dans chaque type de poste de travail ou de fonction :

B Les mesures prises et les personnes désignées :

— pour les premiers secours
— pour la lutte contre l'incendie et pour l'évacuation des travailleurs.

NB : L'employeur doit donner accès au travailleur responsable des questions de sécurité de même qu'aux représentants des travailleurs, à toute information permettant l'évaluation des risques dans l'entreprise et aux comptes-rendus d'accidents à destination des autorités compétentes.

LA FORMATION DES TRAVAILLEURS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Vous devez recevoir une formation à la sécurité et à la santé au travail suffisante et adéquate, compte tenu de votre poste de travail et de votre fonction. Une bonne formation vous permet de prévenir les risques liés au métier.

FORMATION DES TRAVAILLEURS À LA SÉCURITÉ

Une formation à la sécurité et à la santé au travail aura lieu lors :

— de l'engagement
— d'une mutation ou d'un changement de fonction
— d'un changement d'équipement de travail
— de l'introduction d'une nouvelle technologie.

En plus, elle doit être adaptée à l'évolution des risques et à l'apparition de risques nouveaux et être périodiquement renouvelée si nécessaire.

Cette formation doit :

— être gratuite pour les travailleurs et pour leurs représentants
— se passer pendant le temps de travail, soit à l'extérieur, soit à l'intérieur de l'entreprise (conformément aux pratiques nationales).

LA SURVEILLANCE DE LA SANTÉ DES TRAVAILLEURS

Selon la législation européenne (directive cadre), des mesures doivent être fixées conformément aux législations et/ou pratiques nationales pour assurer la surveillance appropriée de la santé des travailleurs en fonction des risques concernant leur sécurité et leur santé au travail. Ces mesures doivent être telles que chaque travailleur doit pouvoir faire l'objet, s'il le souhaite, d'une surveillance de sa santé à intervalles réguliers.

Les Directives européennes

Les Directives européennes

86/188/CEE Protection des travailleurs contre les risques dus à l'exposition au bruit pendant le travail.

89/391/CEE Mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs (directive cadre).

89/392/CEE Rapprochement des législations des Etats membres relatives aux machines.

89/655/CEE Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de travail.

89/656/CEE Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de protection individuelle.

89/686/CEE Rapprochement des législations des Etats membres relatives aux équipements de protection individuelle.

90/269/CEE Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à la manutention manuelle de charges comportant des risques, notamment dorso-lombaires, pour les travailleurs.

90/270/CEE Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation.

90/679/CEE Protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents biologiques au travail.

92/58/CEE Prescriptions minimales pour la signalisation de sécurité et/ou de santé au travail.

92/85/CEE Mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes au travail.

93/104/CEE Directive concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail.

96/29/Directive Euratom du Conseil du 13 mai 1996 fixant les normes de base relatives à la protection sanitaire de la population et des travailleurs contre les dangers résultant des rayonnements ionisants.

98/24/CEE Protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail.

2002/73/CEE Principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail.

2003/88/CEE Concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail.

Adresses utiles

Confédération Européenne des Services de Sécurité (CoESS)
25, Avenue Reine Fabiola, 1780 Wemmel, Belgique
E-mail : apeg-bvbo@i-b-s.be – www.coess.org

UNI-Europa 31, rue de l'Hôpital, 1000 Bruxelles – Belgique
E-mail : uni-europa@union-network.org – www.uni-europa.org

Ce manuel a été réalisé grâce au financement de la Communauté Européenne.
Cette publication n'engage que la responsabilité de son auteur et ne reflète pas nécessairement l'opinion de la Commission européenne.

Septembre 2004